



Grupo **Fleury**

Paixão pelas pessoas e pelo que fazemos.

Relatório de
Sustentabilidade

2024

Sumário

BOAS VINDAS	3	3. SAÚDE E RESPONSABILIDADE SOCIAL	37	7. INOVAÇÃO E PESQUISA	75
Sobre o relatório	3	Ampliação do acesso à saúde	38	Inovação, pesquisa e desenvolvimento	76
Mensagem da Administração	4	Sustentabilidade no setor de saúde	39	Aceleração e transformação digital	79
Destaques 2024	5	Responsabilidade social	40	Soluções em Inteligência Artificial	80
Temas materiais	6				
1. O GRUPO FLEURY	8	4. NOSSAS PESSOAS	43	8. GOVERNANÇA CORPORATIVA	82
Quem somos	9	Perfil dos colaboradores	44	Estrutura de administração	83
Visão estratégica	11	Atração, retenção e desenvolvimento de talentos	45	Ética e integridade	88
Novos negócios e M&A	13	Diversidade, equidade e inclusão	51	Respeito aos Direitos Humanos	91
Gestão da sustentabilidade	15	Saúde, segurança e bem-estar	55	Segurança da informação e privacidade	92
Prêmios e reconhecimentos	19			Gestão de riscos e controles internos	94
2. INTEGRAÇÃO DA JORNADA DE CUIDADO	21	5. RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES	59	9. PERFORMANCE	96
Prevenção	24	Perfil da cadeia de fornecedores	60	Cenário e tendências setoriais	97
Atenção primária	26	Responsabilidade socioambiental	61	Disciplina financeira e investimentos	98
Atenção secundária	27	6. ECOEFICIÊNCIA OPERACIONAL	63	ANEXOS	99
Atenção terciária	29	Gestão ambiental	64	Índice de conteúdos GRI, SASB e TCFD	100
Plataformas de saúde	30	Estratégia climática	65	Mapa de ODS	110
Centros integrados	31	Energia	68	Carta da asseguaração	111
Atuação médica de excelência	32	Resíduos	71	Créditos	113
Confiança dos pacientes	34	Água e efluentes	73		

Sobre o relatório

Damos as boas-vindas ao Relatório Anual de Sustentabilidade do Grupo Fleury.

Por meio deste documento, reportamos informações sobre nossa estratégia, operações e resultados referentes ao período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024, reafirmando nosso compromisso de transparência e geração de valor aos *stakeholders*. GRI 2-3

O Relatório considera todas as atividades sob controle operacional ou de propriedade majoritária da Companhia, exceto quando indicado diferente. GRI 2-2

O escopo do Relatório se baseia na matriz de materialidade do Grupo Fleury, construída em 2023 com a aprovação do Comitê ESG e revisada em 2024 após o início da integração com o Grupo Pardini (saiba mais na página 13). GRI 3-1

As informações reportadas foram asseguradas e auditadas por uma terceira parte independente (saiba mais na página 111). Os conteúdos foram aprovados pelo Comitê ESG e pela Diretoria Executiva de Pessoas, Cultura e ESG, pelo Gerente Senior ESG e pela Diretoria de Relações Institucionais (RI), com o apoio do time técnico ESG. GRI 2-5 | 2-14

Complementarmente ao Relatório Anual de Sustentabilidade, apresentamos um Caderno Suplementar com mais detalhes sobre os indicadores ambientais, sociais e de governança acompanhados pela Companhia.

As informações apresentadas em ambos os documentos são alinhadas a padrões e boas práticas globais e setoriais para o relato empresarial de sustentabilidade, que viabilizam uma comunicação padronizada de indicadores ESG.



Em caso de dúvidas ou comentários,
entre em contato com: sustentabilidade@grupofleury.com.br ou ri@grupofleury.com.br

DIRETRIZES DE RELATO

Os indicadores reportados ao longo do Relatório estão assinalados após os títulos dos respectivos capítulos ou ao final de cada parágrafo, de acordo com as seguintes referências internacionais:

- Conteúdos da Global Reporting Initiative (GRI);
- Diretrizes da Sustainability Accounting Standards Board (SASB);
- Recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Na abertura de cada capítulo, indicamos qual a relação de seu conteúdo com os ODS da Agenda 2030 e com os Capitais do Relato Integrado.

A partir da página 100, mostramos a correlação entre os indicadores GRI e SASB com os Princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU).

Mensagem da Administração

GRI 2-22

O ano de 2024 trouxe resultados expressivos que demonstram o sólido desempenho e a capacidade de gerar valor da nossa Companhia. Registramos crescimento consistente nos principais indicadores financeiros e operacionais, além de avanços relevantes em nossa estratégia de expansão, via fusões e aquisições, com a aquisição do grupo São Lucas e do laboratório Confiance.

Ao mesmo tempo, seguimos firmes no processo de combinação de negócios entre os Grupos Fleury e Pardini, com foco na captura de sinergias e na geração de valor a partir dessa consolidação.

A consistência da entrega de resultados ficou mais uma vez evidente com o crescimento de 19,5% da receita bruta em relação a 2023 (+7,4% pró-forma), atingindo R\$ 8,3 bilhões em 2024. Além disso, a resiliência de nossas marcas se destacou no último ano com os bons resultados financeiros em todas as avenidas de crescimento do Grupo.

Nossa agenda ESG continua avançando de forma consistente ao longo do tempo. Seguimos focados na ampliação do acesso à saúde, principal bandeira dessa estratégia, alinhada às diretrizes de crescimento sustentável dos negócios.

Um destaque foi o cumprimento antecipado da meta de ampliação do acesso à saúde para as classes C, D e E, associada à emissão das debêntures ESG de 2021. Em junho de 2024, atingimos a marca de 1,8 milhão de clientes atendidos neste público, superando com dois anos de antecedência a meta de 1 milhão de clientes prevista para junho de 2026.

A plataforma de atendimento Lab-to-Lab também contribuiu para a expansão geográfica dos nossos serviços, permitindo o acesso de novos municípios à nossa oferta de diagnósticos de qualidade.

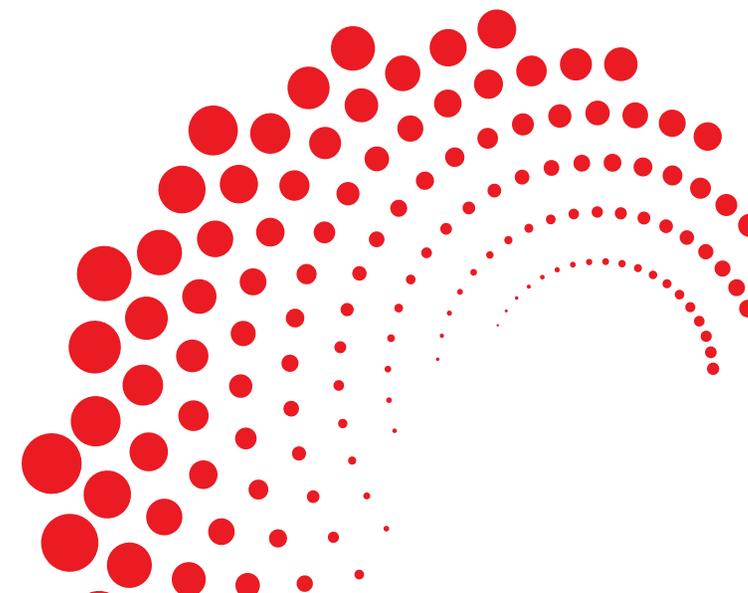
Mantivemos investimentos expressivos em inovação e Pesquisa & Desenvolvimento (P&D), com foco em diagnósticos cada vez mais precisos e em soluções integradas para a jornada do paciente. Essas iniciativas não apenas elevam a qualidade do atendimento, mas também contribuem para a eficiência do sistema de saúde como um todo.

No âmbito climático, concluímos a implantação das usinas fotovoltaicas – cinco no total –, sendo que 25% da energia consumida advém da geração distribuída, o que inclui as usinas fotovoltaicas próprias. Também reforçamos nossas rotas de transporte por drones, aumentando a eficiência logística, e iniciamos o desenvolvimento de nossa estratégia de descarbonização, com vistas à avaliação de compromissos de redução de emissões alinhados à ciência.

Além disso, cumprimos a meta intermediária de redução na geração de resíduos biológicos, estabelecida também no âmbito das debêntures ESG, reforçando nosso compromisso com a gestão ambiental responsável.

Seguimos comprometidos com a saúde, segurança e bem-estar das nossas pessoas e, com isso, avançamos na construção de um ambiente de trabalho cada vez mais respeitoso, inclusivo e diverso, fortalecendo nossas iniciativas de Diversidade, Equidade e Inclusão.

Por fim, nossa permanência nos principais índices ESG do mercado reforça o reconhecimento das práticas sustentáveis que adotamos, validando a execução bem-sucedida da nossa estratégia integrada de negócios e responsabilidade socioambiental.



Destques 2024

DISCIPLINA FINANCEIRA E DE INVESTIMENTOS



R\$ 8,32 bilhões de receita bruta, **19,5%** maior em relação a 2023 (7,4% pró-forma)



R\$ 2,1 bilhões de lucro bruto contábil, aumento de **23,2%**



R\$ 762,7 milhões em receita bruta contábil em Novos Elos e Plataforma de Saúde, um crescimento de **10,2%**



R\$ 1,96 bilhão de receita bruta no B2B, um crescimento de **43,5%**



R\$ 231,6 milhões investidos em TI/Digital, um aumento de **15,4%**



R\$ 13,1 milhões investidos em P&D

EXPANSÃO DO ATENDIMENTO



561 unidades de atendimento (+66% em relação às 338 existentes antes da combinação de negócios)



25 milhões de beneficiários potenciais com a ampliação da nossa atuação pós-integração com Pardini (+24% em relação ao período anterior à combinação de negócios)

IMPACTO AMBIENTAL POSITIVO

R\$ 544 mil economia de combustível com a integração de rotas logísticas

1,4 tCO₂e emissões reduzidas com o transporte de amostras por drones

14.995 MWh compensados com a geração de energia nas usinas fotovoltaicas do Grupo



89,5% de energia proveniente de fontes renováveis

CUIDADO COM OS PACIENTES



77,10 de NPS nas unidades de atendimento



335 milhões exames realizados



613,8 mil beneficiários assistidos nas classes C, D e E em 2024



R\$ 6,98 milhões investidos em projetos sociais



70,5% de mulheres na liderança



699 mil horas de treinamentos



R\$ 4,1 milhões investidos em capacitações

GESTÃO DE TALENTOS

Temas materiais

Nossa materialidade foi atualizada em 2023, em linha com os princípios da dupla materialidade e seguindo as diretrizes da Política de Sustentabilidade do Grupo Fleury, que prevê a revisão dos temas materiais da Companhia a cada três anos.

GRI 3-1

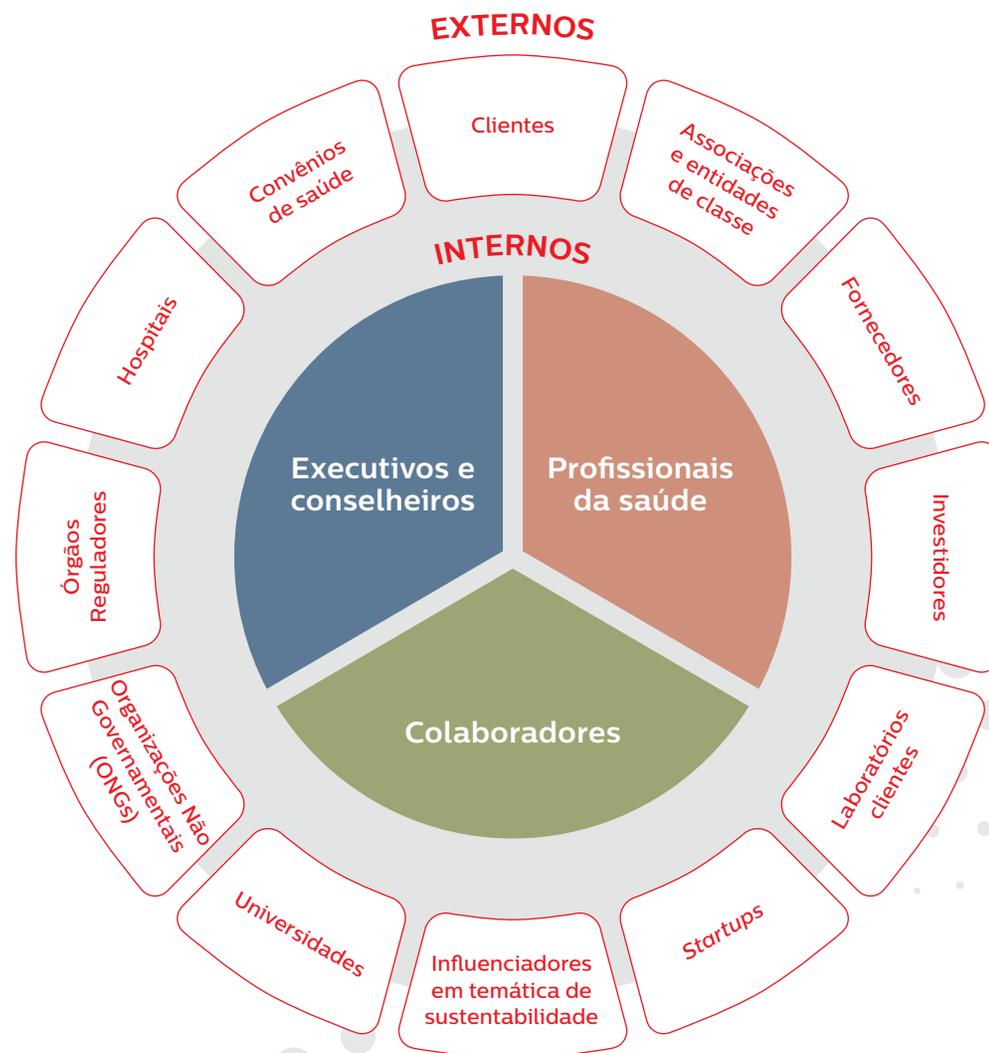
Este processo avaliou o contexto interno e externo da Companhia em três etapas: GRI 3-1

1. **Avaliação do cenário estratégico** por meio de *benchmark* setorial e análise dos principais mecanismos de mercado e *frameworks* de sustentabilidade para levantar a visão dos investidores e a atuação de demais empresas de saúde sobre os temas mais relevantes para o setor;
2. **Consulta on-line com os stakeholders** para priorização de temas mais relevantes;
3. **Painel presencial com os stakeholders** para captar a sua percepção sobre os temas mais bem avaliados nas etapas anteriores.

PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

CONSULTADOS

GRI 2-29



A fim de nos mantermos atualizados não somente com as tendências setoriais e demandas de nossos públicos de interesse, mas também para refletir as transformações da Companhia, revisamos nossa materialidade em 2024 em face da combinação de negócios com o Grupo Pardini. **GRI 3-1**

A alta sinergia entre os temas e tópicos materiais para ambas organizações resultou em uma materialidade unificada, composta por 14 tópicos, organizados em seis temas materiais. **GRI 3-2**

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

* Regulatório: tópicos trabalhados por demanda regulatória, seja ela imposta pela legislação ou por requisitos e/ou normas a que estão submetidas as Companhias de capital aberto.

Diferenciação: tópicos que o Grupo Fleury gere como estratégicos para o seu modelo de atuação.

Mitigação: tópicos que exigem do Grupo Fleury uma gestão focada na mitigação dos impactos provocados pela sua atuação.

O Grupo Fleury

Capitais utilizados:

-  Natural
-  Manufaturado
-  Intelectual
-  Financeiro
-  Humano

ODS relacionados:



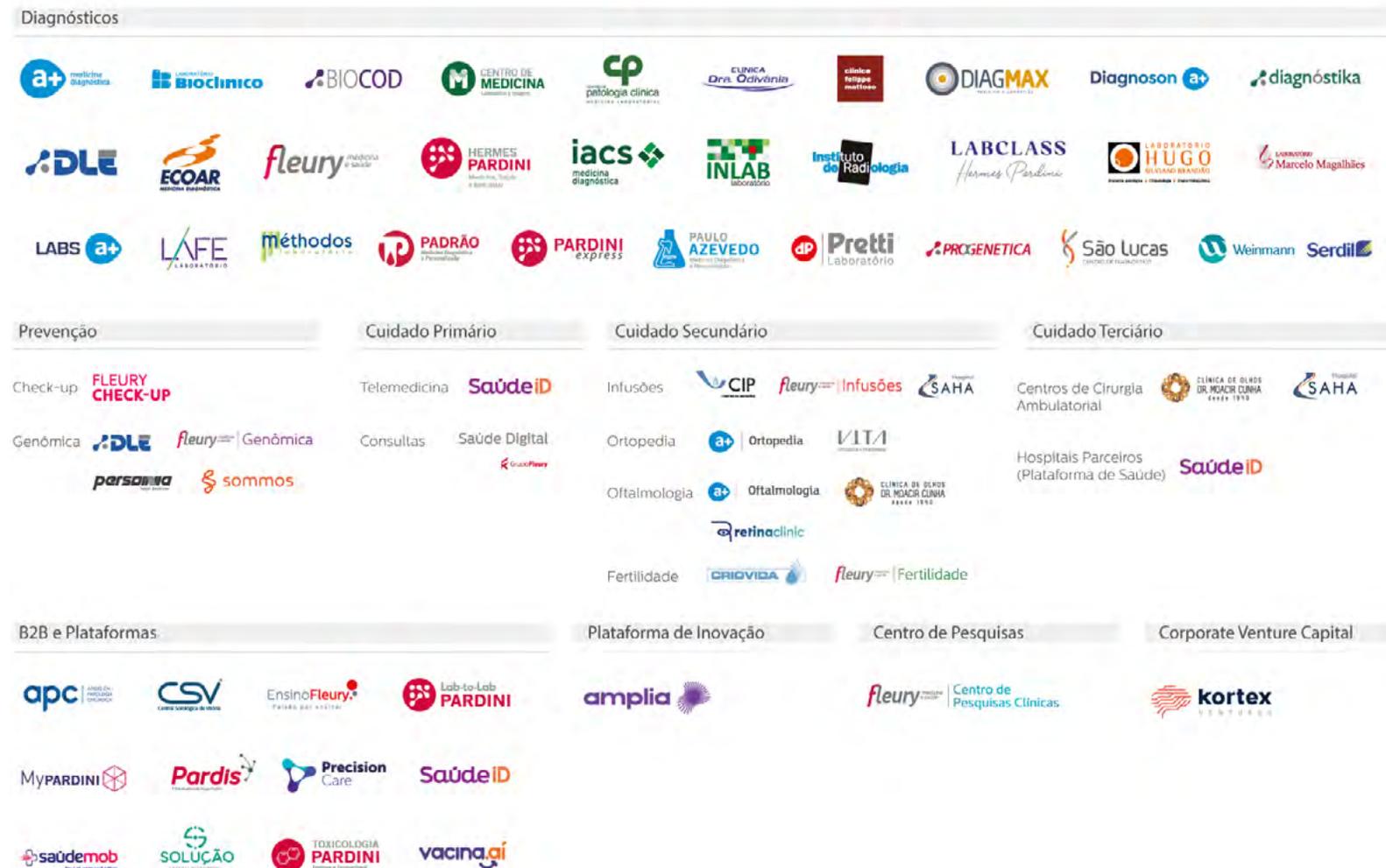
Quem somos

Somos o Grupo Fleury. Nossa trajetória teve início em 1926, como um laboratório de análises clínicas. Ao longo das décadas, expandimos nossa atuação e evoluímos para um modelo de negócio focado na oferta de soluções completas e integradas para toda a jornada de saúde dos pacientes. GRI 2-1 | 2-6

Com sede em São Paulo (SP) e atuação a nível nacional, hoje somos referência no setor de saúde no Brasil, reconhecidos pela comunidade médica e pela sociedade por nossa excelência técnica, de atendimento e gestão, além da nossa capacidade de impulsionar o setor por meio da inovação e da adoção das melhores práticas ESG. GRI 2-2

Procuramos contribuir para a sustentabilidade do sistema de saúde por meio de nossas 31 marcas, que compõem a jornada de cuidado completa em medicina diagnóstica e centrada no paciente. GRI 2-6

INTEGRAÇÃO DA JORNADA DE CUIDADO DO INDIVÍDUO



[Acesse aqui a estrutura acionária do Grupo Fleury.](#)

Visão estratégica

Somos reconhecidos como uma referência de qualidade em medicina diagnóstica no país, com soluções centradas no indivíduo, capacidade de inovação e tecnologia.

Nos últimos anos temos focado em atender ao nosso propósito de ampliar o acesso a saúde, levando um portfólio completo de serviços e soluções para cada vez mais pessoas.

Temos a ambição de nos fortalecer como um dos líderes de saúde no Brasil por meio de soluções e experiências cada vez mais completas, integradas e sustentáveis na jornada de saúde e bem-estar das pessoas.

Atuamos também no segmento *business-to-government* (B2G) para vendas a entes públicos. Nesse sentido, contamos com uma área responsável por garantir a conformidade legal, eficiência e transparência em licitações e contratos com o Governo, minimizando riscos e garantindo a qualidade na gestão dos processos públicos.

Em 2024, nossa atuação em toxicologia também se destacou com um aumento de 26,3% na demanda por exames toxicológicos em comparação com o ano anterior. Para os próximos anos, estamos nos preparando para absorver aumentos de demanda em função de mudanças regulatórias e de mercado.

Avenidas de crescimento

Atualmente, combinamos ofertas físicas e digitais, integrando medicina diagnóstica, plataformas de saúde e Novos Elos da cadeia de saúde, com amplo portfólio de serviços em diferentes especialidades (saiba mais na página 21). Nossas avenidas de crescimento e vantagens competitivas nos permitem um posicionamento diferenciado no mercado de saúde.

A seguir, apresentamos cada uma de nossas avenidas de crescimento, bem como seus destaques ao longo do ano de 2024.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E CULTURAL



Medicina diagnóstica B2C

Por meio de uma extensa rede de unidades de atendimento e laboratórios próprios, realizamos atendimentos diretos ao paciente em um modelo *business-to-consumer* (B2C).

Com foco no desenvolvimento de produtos digitais e atendimento móvel, além de aspectos voltados à eficiência e rentabilidade, buscamos expandir o acesso aos serviços de medicina diagnóstica por meio da abertura de novas unidades e aquisições estratégicas, fortalecendo nosso ecossistema de saúde.



561 unidades de atendimento

presentes em 14 estados e no DF



31 marcas em todos os segmentos*

permitindo o atendimento a uma ampla parcela da população

*Básico, intermediário e *premium*

Medicina diagnóstica B2B

Atuamos no modelo *business-to-business* (B2B) através de parcerias estratégicas com laboratórios e hospitais, com foco em fortalecer a relevância, a eficiência e a agilidade na oferta de serviços de saúde inovadores.

Como consequência da combinação de negócios com Pardini, desde 2023 temos visto uma ampliação significativa de nossa presença nacional neste segmento com as operações Lab-to-Lab (saiba mais na página 66).

No último ano, o segmento B2B evoluiu a partir da integração de rotas logísticas entre Fleury e Pardini e da expansão do portfólio de serviços, tornando-se um importante canal de distribuição de exames de alta complexidade e alavancando outras avenidas de crescimento.



45% do volume de exames

sob responsabilidade do Lab-to-Lab



+8 mil clientes atendidos

em mais de 2,2 mil cidades

Novos Elos

Em linha com nossa estratégia de ampliar a atuação da Companhia para além da medicina diagnóstica, investimos em especialidades médicas diversas. Nesse sentido, o segmento de Novos Elos tornou-se uma importante via de crescimento, com a oferta de serviços como ortopedia, oftalmologia, infusões, fertilidade e cirurgias de baixa complexidade (saiba mais na página 27).

Em 2024, seguimos com a expansão da oferta de serviços na frente de Novos Elos por meio dos novos Centros Integrados (saiba mais na página 31).

Plataformas de saúde

A ampliação de usuários nas plataformas digitais é uma de nossas principais estratégias de crescimento, visando a integração de marcas e parceiros e, consequentemente, a geração de eficiência, redução de custos e melhorias na experiência do paciente.

Em 2024, este segmento se fortaleceu nas frentes de telemedicina e *marketplaces*, com destaque para a Pardis, uma plataforma de venda on-line e distribuição de insumos laboratoriais e hospitalares (saiba mais na página 30).

Novos negócios e M&A

Em 2024, celebramos um ano da combinação de negócios entre os Grupos Fleury e Pardini, com avanços significativos nas frentes de integração cultural, captura de sinergias e padronização de processos (saiba mais na página 44), contribuindo para resultados consistentes em termos de geração de receita e ganho de *marketshare*.

Após um ano completo do início da jornada de integração com o Grupo Pardini, atingimos os seguintes resultados:



25 mi de beneficiários potenciais

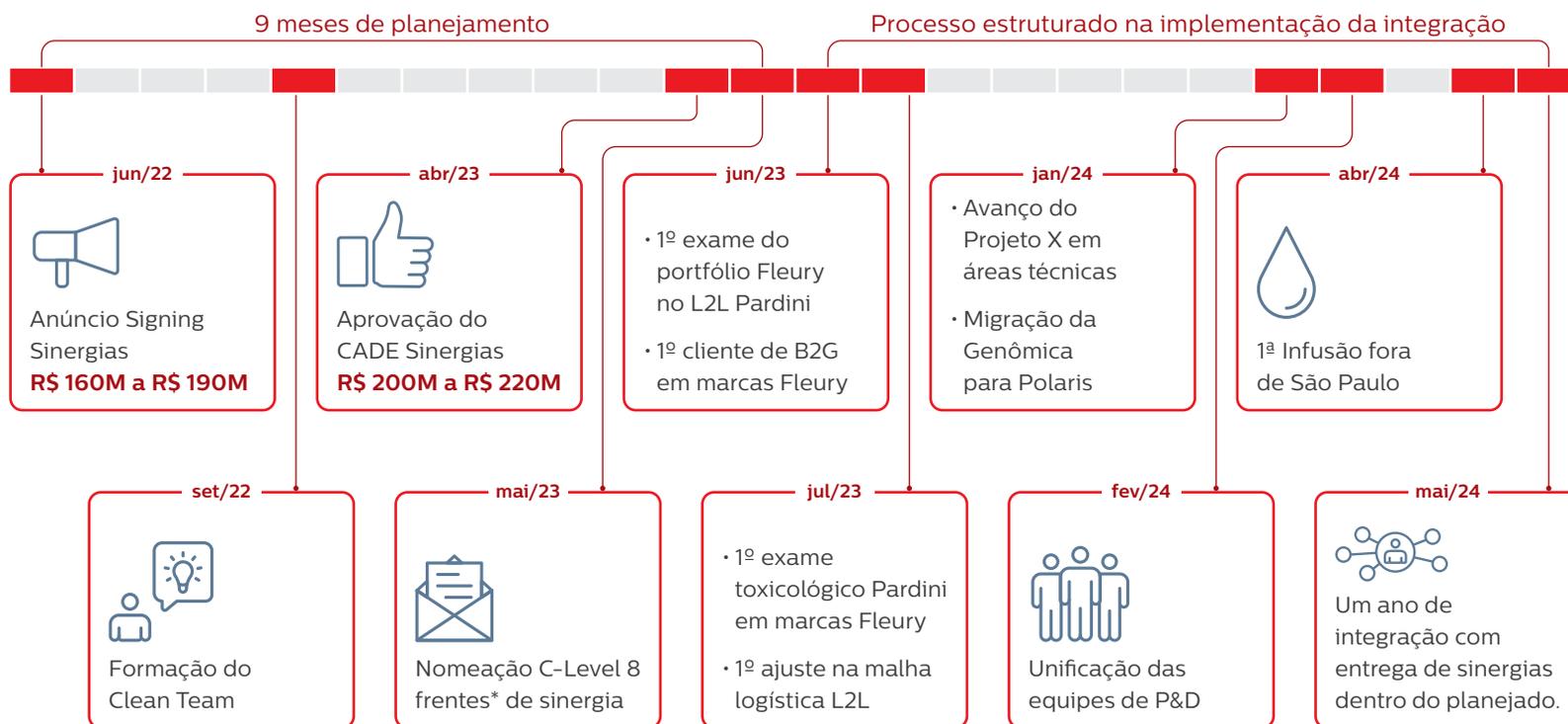
+24% em relação ao período anterior à integração (20MM)



561 unidades de atendimento

+66% em relação às 338 unidades existentes antes da combinação de negócios

EVOLUÇÃO DA COMBINAÇÃO DE NEGÓCIOS



*Pessoas, SG&A, procurement, áreas técnicas, logística, unidades de atendimento, CAPEX, receitas e adicionais.

Atividades Estruturais

- Definição da governança e instituição do IMO
- Desenho da nova estrutura organizacional
- Acompanhamento de iniciativas
- Monitoramento de KPIs
- Fortalecimento da cultura organizacional
- Mensuração de resultados

Novas aquisições



SÃO LUCAS CENTRO DE DIAGNÓSTICO

Em agosto de 2024, concluímos a aquisição do São Lucas Centro de Diagnóstico, um laboratório que atua em serviços de diagnóstico por imagem e análises clínicas em quatro unidades nos municípios de Itajaí e Balneário Camboriú (SC).

A transação marca a entrada do segmento B2C em Santa Catarina.



CONFIANCE

Em novembro de 2024, anunciamos a aquisição do Confiance, laboratório fundado em 1997 em Campinas (SP) e que oferece uma ampla gama de exames de análises clínicas e vacinas.

Com 25 unidades localizadas no município e vizinhanças (Indaiatuba, Hortolândia, Paulínia, Valinhos, Vinhedo e Sumaré), fortalecemos nosso posicionamento de marca em uma importante região do estado de São Paulo.



PARDINI EXPRESS

A marca Campana, especialista em exames de sangue e diagnósticos médicos no estado de São Paulo, passou a atender pelo nome de Pardini Express como parte de uma ação voltada para a melhoria dos serviços oferecidos aos pacientes.

A mudança teve como objetivo levar maior praticidade e comodidade aos pacientes por meio dos seguintes serviços:

- Modelo de autoatendimento mais prático e dinâmico;
- Coleta de exames e vacinação a domicílio;
- Maior variedade na oferta de exames;
- Modernização e conforto dos espaços físicos, com a alta tecnologia já oferecida por Pardini.

Os benefícios da antiga marca foram mantidos, como as unidades, a localização, o preço, os convênios aceitos e a qualidade médica e técnica.



Gestão da sustentabilidade

Governança ESG

No Grupo Fleury, acreditamos que, para cumprir com a nossa missão de oferecer soluções completas e integradas para a gestão da saúde e o bem-estar das pessoas, precisamos equilibrar a preservação do meio ambiente, o compromisso com a sociedade e a geração de valor com processos de qualidade.

Nesse sentido, a Política de Sustentabilidade, aprovada pelo Conselho de Administração, orienta nossa governança e a cultura corporativa em relação à agenda ESG. Suas diretrizes são levadas em consideração nos processos de tomada de decisão, proporcionando o alinhamento entre o foco estratégico e o compromisso permanente da Companhia com o tema. GRI 2-12

A **Gerência Sênior de Sustentabilidade** tem a função de garantir a implementação e o acompanhamento do tema no Grupo Fleury, enquanto o **Comitê ESG**, presidido pelo presidente do Conselho e com participação de membros externos, tem o objetivo de supervisionar o **Plano Estratégico ESG**, descrito a seguir (saiba mais sobre a área ESG na página 63). GRI 2-12

Plano Estratégico ESG

O Plano Estratégico ESG do Grupo Fleury — aprovado pelo Conselho de Administração e monitorado pelo Comitê ESG —, foi desenvolvido para apoiar e fortalecer a execução do Plano Estratégico da Companhia, assegurando seu alinhamento às

diretrizes ambientais, sociais e de governança estabelecidas na nossa Política de Sustentabilidade. O Plano prevê a implementação de projetos e iniciativas priorizados conforme os temas mais relevantes para a alta administração.

AMBIÇÃO ESG

Consolidar-se como uma referência em ESG no mercado brasileiro, por meio da ampliação do impacto social do Grupo Fleury, inspirando práticas sustentáveis em outras empresas.

IMPERATIVOS ESTRATÉGICOS

1. Protagonizar a transformação inovadora do ecossistema da saúde, para manter a posição de excelência e pioneirismo.

2. Disseminar conhecimento em saúde, para qualificar o mercado e fortalecer as relações com os *stakeholders* prioritários.

3. Democratizar o acesso à saúde para ampliar o impacto social da Companhia.

Metas e compromissos ESG

Em linha com o Plano Estratégico ESG, nossas iniciativas voltadas à sustentabilidade seguem as prioridades estratégicas do Grupo, alinhadas às metas de longo prazo assumidas pela Companhia (saiba mais na imagem ao lado).

GRI 2-22

Essas metas também estão relacionadas aos compromissos assumidos pela Companhia no mercado de debêntures. Os resultados e o *status* de atingimento das metas serão apresentados ao longo do relatório. GRI 2-22

A Gerência Sênior de Sustentabilidade realiza o monitoramento mensal dos indicadores relacionados ao tema e que impactam diretamente a remuneração variável e o *Balanced Scorecard* Corporativo (BSC) de toda a Companhia. Entre os indicadores acompanhados, destacam-se: a gestão de resíduos biológicos, o total de beneficiários assistidos das classes CDE e a realização de treinamentos obrigatórios em temas como integridade, sustentabilidade e cidadania corporativa. GRI 2-13



Saiba mais sobre a emissão da debênture ESG pelo Grupo Fleury no [site de Relacionamento com Investidores](#).

SOCIAL



1. Estruturar iniciativas para incentivar a empregabilidade por meio da qualificação em saúde (página 32)



2. Atingir 1,5 milhão de pacientes das classes C, D e E atendidos por produtos e serviços da Companhia e/ou impactados pelas ações de atendimento em saúde filantrópicas até 2030 (página 38)



3. Aumentar a representatividade dos recortes de Diversidade priorizados (PcD, gênero, LGBTQIA+, étnico racial e geracional) no Grupo e em posições de liderança até 2030 (incluindo Conselho e Diretoria) (página 54)

AMBIENTAL



1. Reduzir em 20% a geração de resíduos biológicos até 2025, em linha com as metas da debênture ESG (página 71)



2. Tornar-se uma empresa net-zero até 2050 (página 65)*

GOVERNANÇA



1. Tornar-se uma empresa certificada pelo sistema B (B corp) até 2030



2. Preservar a cultura de excelência médica do Grupo e evoluir na gestão de riscos, controles internos e anticorrupção (página 44)

*em estudo e validação.



Metas ESG 2024

Em 2024, nossa atuação ESG foi guiada pelo estabelecimento de metas materiais focadas em aspectos ambientais, sociais e de governança. Com o cumprimento desses compromissos intermediários, ficamos mais próximos de atingir nossas ambições de longo prazo, em linha com as debêntures ESG da Companhia (saiba mais na página 38). GRI 2-22

Para 2025, aumentaremos ainda mais a ambição de nossas metas ESG, além de incluir aspectos voltados para diversidade, equidade e inclusão (DE&I), com o estabelecimento de metas voltadas à contratação de mulheres negras em cargos de liderança. GRI 2-22

indicador	Meta 2024	Resultado
Índice de geração de resíduos biológicos (saiba mais na página 71)	Menor ou igual a 0,0111 kg/exame	0,0090 kg/exame
Número de beneficiários assistidos nas classes C, D e E (saiba mais na página 38)	Maior ou igual a 250 mil	613.837
Realização de treinamentos obrigatórios (ESG, vieses inconscientes, antirracismo, Código de Confiança e segurança da informação) (saiba mais na página 47)	75%	72,31%



Certificações e acreditações

O compromisso do Grupo Fleury com a excelência, a inovação e a qualidade técnica faz da marca uma das mais respeitadas no setor de saúde no Brasil. Garantimos a conformidade dos nossos serviços por meio da adoção de rigorosos padrões de qualidade e segurança, reconhecidos por certificações e acreditações nacionais e internacionais.



ISO 9001 e 14001

Lideramos o setor de medicina diagnóstica na implantação de um Sistema de Gestão Integrado certificado pelas normas ISO 9001 (Gestão da Qualidade) e ISO 14001 (Gestão Ambiental).



ISO 17025

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



Certificação Fitwel

A sede operacional do Brooklin (SP), inaugurada em 2023, foi contemplada com a certificação Fitwel devido ao seu *design* que incorpora ações de apoio à saúde física, mental e social de todas as pessoas que transitam ali.



CAP Accredited

Os laboratórios credenciados pelo CAP atendem a padrões do Colégio Americano de Patologistas (CAP, na sigla em inglês). A certificação é voluntária e demonstra nosso comprometimento com a qualidade dos serviços prestados.



ISO 15189

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



LEED Gold-CI

Em 2023, o Núcleo Técnico Operacional recebeu a Certificação LEED Gold - CI (Leadership in Energy and Environmental Design) devido a ações como eficiência energética, aquecimento solar, ETE (estação de tratamento de efluentes), infraestrutura para carros elétricos, dentre outras.

OUTRAS CERTIFICAÇÕES



PALC

O Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC) reconhece instituições que atendem a requisitos fundamentados em normas específicas de qualidade que contemplam as atividades laboratoriais.

Prêmios e reconhecimentos

REFERÊNCIA NO SETOR DE SAÚDE

Ranking Estádio Melhores Serviços: Hermes Pardini recebeu o 1º lugar na categoria Laboratórios e o Laboratório Fleury ficou com a 3ª posição no *ranking*, que destaca as três melhores empresas de cada categoria.

Os Melhores de São Paulo: o laboratório Fleury Medicina e Saúde conquistou o prêmio 'Os Melhores de São Paulo', que reconhece as empresas favoritas dos paulistanos dentre 40 categorias de diferentes setores.

Líderes da Saúde 2024: Hermes Pardini foi reconhecido como um dos *players* em saúde que mais se destacaram no último ano.

Top of Mind: pelo 13º ano, o Laboratório Weinmann foi premiado em 1º lugar como Top of Mind Porto Alegre na categoria Laboratório de Análises Clínicas.

Valor 1000: pelo terceiro ano, lideramos o Prêmio Valor 100 no setor de serviços médicos, que destaca as companhias que se sobressaem em termos de desempenho, gestão e contribuição para o desenvolvimento econômico do país.

Ranking Marcas Mais: o Laboratório Fleury Medicina e Saúde ficou em 2º lugar no prêmio do Estádio em parceria com a Troiano Branding.

Mais Amados de SP: as marcas Fleury e a+ foram reconhecidas na premiação da Veja São Paulo com o 1º e 3º lugar, respectivamente, na categoria Laboratórios de Análises Clínicas.

Época 360º: o Grupo Fleury foi o 44º colocado no *ranking* geral do anuário Época Negócios 360º e ficou em 5º lugar no setor de saúde. Em temas específicos, ficamos em 1º lugar na categoria ESG - Governança, em 2º na categoria ESG - Ambiental e em 4º lugar em Visão de Futuro do setor de saúde.

50 marcas mais valiosas do Brasil: atingimos o 36º lugar no *ranking* das marcas mais valiosas no Brasil no ano de 2024, publicado pelo Valor Econômico.

Prêmio Benchmarking Saúde: conquistamos o 1º lugar no Prêmio Especial - Ação Social com a solução de melhoria na jornada do atendimento ao cliente por meio de inteligência artificial, criada em parceria com a *startup* Afrosauúde.

RECONHECIMENTOS À CEO

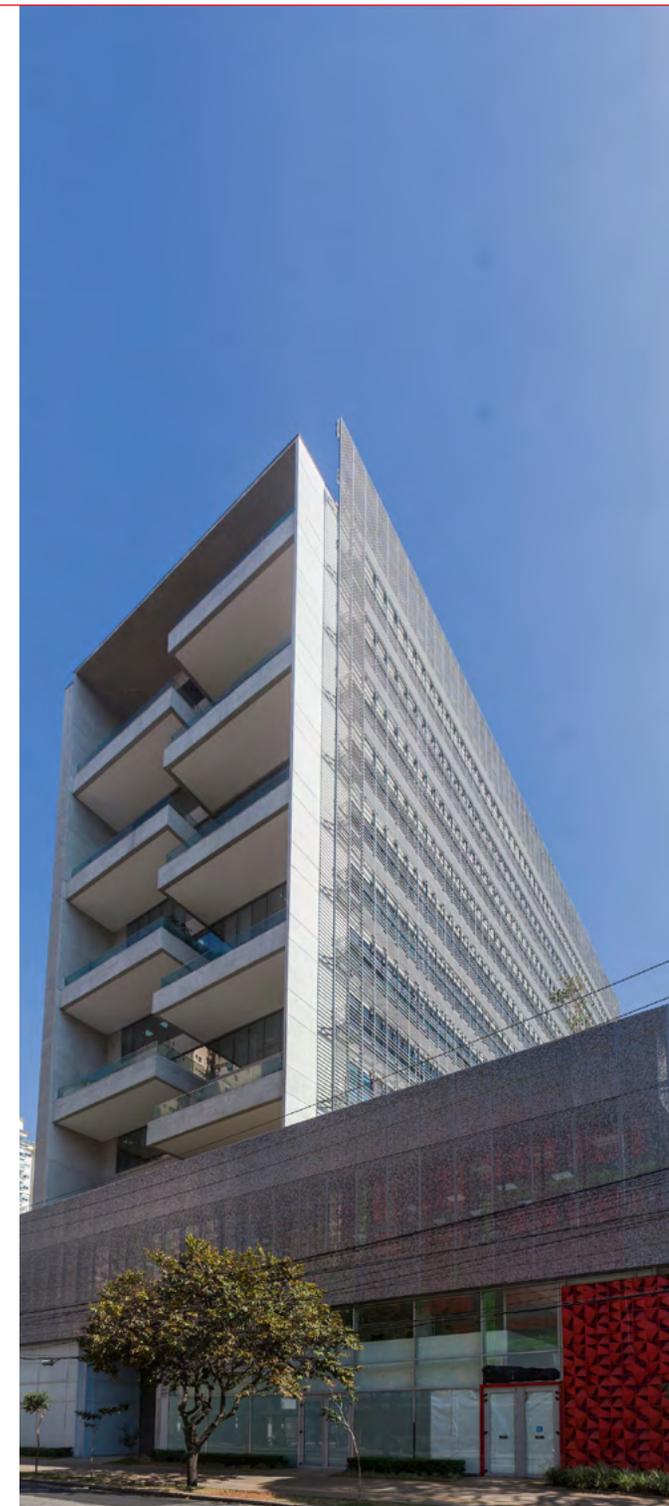
CEOs Change Makers Brasil: Jeane Tsutsui foi reconhecida com a 15ª posição na lista de CEOs mais transformadores do Brasil, elaborada pela consultoria HORSE e encabeçada pela empresária Luiza Helena Trajano, do Magalu.

IV ESG Day: nossa CEO recebeu o reconhecimento da Money Report por todas as ações no cenário ESG do Grupo.

Prêmio Conarec: fomos reconhecidos nos segmentos de saúde e na categoria especial de CEO do Ano.

500 pessoas mais influentes da América Latina 2024: nossa CEO foi reconhecida na lista da Bloomberg Línea, que contempla desde CEOs que lideram grandes empresas a influenciadores digitais que redefinem as ações de marketing e comunicação.

100 mais influentes da saúde: Jeane Tsutsui foi reconhecida com a premiação do Grupo Mídia que reconhece as pessoas e personalidades que se destacaram por seus esforços em fortalecer a saúde brasileira.



ATUAÇÃO ESG RECONHECIDA

World's Best Companies in Sustainable Growth: ocupamos o 17º lugar geral e a 4ª posição entre as empresas brasileiras contempladas pelo prêmio da Revista TIME, que reconhece 500 empresas do mundo que demonstram liderança e excelência no crescimento sustentável.

Melhores do ESG: o Grupo Fleury foi o primeiro colocado na categoria Saúde e Serviços de Saúde no *ranking* Melhores do ESG, uma parceria da Revista Exame com o Ibmec.

ISE B3: compomos a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) desde 2014, o principal índice de sustentabilidade da Bolsa de Valores de São Paulo.

ICO2 B3: Integramos, mais uma vez em 2024, o Índice de Carbono Eficiente da B3, que avalia os valores e a abrangência de nossas emissões de carbono e o nosso engajamento com a sua redução.

Global Sustainability Yearbook: pelo quarto ano consecutivo, integramos o Yearbook da S&P Global, que analisa mais de 9,3 mil organizações em todo o mundo e lista as empresas classificadas entre os 15% melhores de sua categoria. Além disso, integramos novamente a carteira do índice Dow Jones Sustainability Index - Emerging Markets.

IDiversa da B3: integramos o primeiro índice focado em diversidade da América Latina, composto por empresas que estimulam não só uma sociedade mais justa, mas também a diversidade como tese de investimento.

Selo Municipal de Diversidade e Direitos Humanos: em 2024, recebemos da Prefeitura de São Paulo (SP) o Selo que reconhece as iniciativas que promovem a defesa dos direitos humanos, a diversidade e a inclusão na cidade, valorizando práticas que asseguram o respeito e a promoção dos direitos de grupos vulneráveis.

Selo de Igualdade Racial: fomos contemplados com o Selo da cidade de São Paulo (SP) que reconhece melhores práticas em igualdade racial.

Movimento Mente em Foco: o Grupo Fleury foi reconhecido na premiação do Pacto Global da ONU pela iniciativa Acolher, uma das frentes de atuação do Programa Viver Melhor (saiba mais na página 57).

Prêmio Valor Inovação: o Grupo Fleury conquistou o 20º Lugar no *ranking* geral e 2º lugar no *ranking* de serviços médicos no Prêmio de Inovação do Valor Econômico.

20 empresas exemplos de inovação no Brasil: o Grupo Fleury integrou a lista da Veja São Paulo com as 20 empresas referência em inovação no Brasil no segmento de saúde.

Open Corps: tivemos destaque no prêmio de 2024, alcançando a 4ª posição na categoria de serviços de saúde. A premiação reconhece as *startups* e empresas mais inovadoras e colaborativas do Brasil

Troféu Transparência: conquistamos pela sétima vez o Troféu Transparência ANEFAC em relação às demonstrações financeiras de 2023.

Atlas Governance Awards: atingimos o 1º lugar na categoria Capital Aberto do prêmio que prestigia os líderes de mercado em práticas de governança e inovação.

Prêmio Reclame Aqui: as marcas Fleury e Hermes Pardini ocuparam, respectivamente, o 1º e o 3º lugar na mais importante premiação de atendimento e reputação do Brasil.

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



Integração da jornada de cuidado

Capitais utilizados:

-  Manufaturado
-  Intelectual
-  Financeiro
-  Humano

ODS relacionados:





Integração da jornada de cuidado

Nossa atuação é baseada na coordenação eficiente do cuidado em saúde, conectando todas as etapas da jornada do paciente. Dessa forma, buscamos proporcionar uma experiência personalizada e integrada, que vai além do diagnóstico e tratamento de doenças, promovendo saúde e bem-estar em todas as fases da vida.

Em 2024, consolidamos nossa atuação na jornada de cuidado com o desenvolvimento de soluções inovadoras e integradas, baseadas em análises de dados de saúde e *insights* populacionais e estatísticos. Essa abordagem permitiu a criação de painéis que auxiliam no diagnóstico de problemas reais e na proposição de soluções assertivas, promovendo um impacto positivo na experiência do paciente e na sustentabilidade do sistema de saúde.

Assim, reafirmamos nosso papel de liderança na integração de soluções inovadoras e sustentáveis, que geram valor para pacientes, médicos e o sistema de saúde como um todo.



DIAGNÓSTICO DE CÂNCER DE MAMA

Um dos destaques de 2024 foi a nova jornada de exames para *screening* de câncer de mama (saiba mais na página 76). Realizamos um piloto para as unidades Fleury e a+ Medicina Diagnóstica, com 335 pacientes, resultando no diagnóstico precoce de um caso de câncer.

Os demais pacientes foram inseridos em um acompanhamento mais próximo, reforçando a importância da identificação de riscos precoces e monitoramento contínuo.

A iniciativa demonstrou que o investimento em prevenção pode salvar vidas e reduzir custos, comprovando que o diagnóstico precoce de poucos casos é suficiente para compensar o custo do *screening* de toda a população avaliada.

EXAMES DE DIABETES

Implementamos uma estratégia de engajamento relacionado ao cuidado do diabetes (saiba mais na página 76) com a realização de 4.000 contatos com pacientes que apresentavam *gap* de cuidado para a coleta de hemoglobina glicada, nas marcas Fleury Medicina e Saúde e a+ Medicina Diagnóstica.

A iniciativa teve como objetivo engajar esses pacientes no cuidado com a sua saúde. Em um período de cinco meses, houve uma redução de 8% nos exames atrasados de pacientes diabéticos na marca a+ e 6% na marca Fleury. Entre pacientes com pré-diabetes, os resultados foram ainda mais expressivos, com reduções de 26% na a+ e 15% na Fleury.

Prevenção

A primeira etapa de nossa jornada de cuidado é a **prevenção**. Por meio de uma abordagem preventiva, evitamos o surgimento de doenças e incentivamos a manutenção da saúde ao invés de apenas tratar condições já existentes.

Para isso, buscamos apoiar os pacientes na adoção de hábitos saudáveis e na redução do risco de desenvolver doenças crônicas.



Genômica

A área de Genômica do Grupo Fleury está alocada dentro da unidade de negócios Genesis, uma *joint venture* com o Hospital Albert Einstein. Em 2024, consolidamos sua liderança em medicina de precisão na América Latina, impulsionados pela inovação tecnológica, expansão estratégica e compromisso com o impacto social.

Ainda em decorrência da combinação de negócios com Pardini, os exames de Genômica têm experimentado uma alavancagem significativa em nosso negócio. Encerramos o ano de 2024 com um portfólio de 396 testes — o maior da América Latina.

Avançamos também em nosso compromisso de ampliar o programa Genômica Para Todos, proporcionando acesso a testes genéticos de alta complexidade a um número crescente de pacientes de baixa renda, e expandimos os Programas de Suporte ao Diagnóstico em parceria com mais de 15 indústrias farmacêuticas, impulsionando iniciativas focadas em oncologia e doenças raras.

O site Fleury Genômica viabilizou ainda o acesso ao diagnóstico de precisão em todo o país, garantindo atendimento a pacientes de centenas de cidades, inclusive aquelas sem unidades físicas do grupo.

Nossos investimentos em pesquisa contribuíram com a incorporação do sequenciador T7 da MGI ao nosso *hub* genômico, aprimorando a qualidade dos resultados e tornando a medicina genômica mais precisa, acessível e integrada. Além disso, lançamos novos testes inovadores, como a linha Sommos, voltada à prevenção e bem-estar, e o perfil tumoral TSO500, baseado na tecnologia TrueSight Oncology da Illumina, que amplia as opções de diagnóstico e monitoramento do câncer.

A participação em mais de 10 congressos nacionais e internacionais — incluindo o Congresso Brasileiro de Genética Médica, o American Society of Human Genetics (ASHG) e o Congresso Brasileiro de Oncologia Clínica (SBOC) — fortaleceu nosso posicionamento científico e ampliou a presença global. Destacamos ainda nossa atuação no congresso latino-americano SLEINPM 2024, realizado no Uruguai.

No Brasil, promovemos o primeiro “Café com Pesquisadores Genesis Genomics”, um evento proprietário que estimulou o debate científico, a inovação aberta e o fortalecimento da parceria com instituições de pesquisa.

Esses avanços reforçam o papel da genômica na construção de um futuro mais sustentável e inclusivo na saúde.

Vacinas

Reforçando nosso compromisso com a medicina preventiva, ampliamos o acesso à imunização por meio de lojas virtuais de vacinas. Nesse contexto, a plataforma digital registrou vendas recordes, tanto pela marca Saúde iD (saiba mais na página 30), quanto por outras unidades com lojas próprias, consolidando-se como uma importante ferramenta de promoção da saúde.

Além de facilitar o acesso, a iniciativa contribuiu para disseminar informações sobre o calendário nacional de vacinação*, o que impulsionou a conscientização e a demanda pelos imunizantes. Isso gerou um aumento significativo no número de vendas de vacinas em quase todas as unidades em relação ao ano de 2023 e, como resultado, o Grupo Fleury está atualmente entre os três maiores aplicadores de vacinas do país.

O Instituto Hermes Pardini (MG) comercializou, em 2024, 61.989 doses de vacina, o que representa um crescimento de 54% em comparação a 2023. Destas doses, 2.417 (3,9%), foram compradas em lojas virtuais.

*As vacinas comercializadas seguem as recomendações do calendário oficial e não exigem prescrição médica ou atendimento prévio, ampliando o alcance da imunização preventiva.



Atenção primária

Com o objetivo de oferecer soluções completas para a jornada de saúde do paciente, contamos com serviços de cuidado primário, por meio de teleconsultas e consultas presenciais com médicos em diversas unidades de atendimento e centros de especialidades.

Ao longo de 2024, consolidamos nossa atuação em soluções digitais de saúde, com destaque para o Pronto Atendimento Digital (PA Digital) e a Atenção Primária à Saúde (APS). Essas iniciativas ampliaram o acesso a serviços médicos de qualidade e promoveram um uso mais racional dos recursos de saúde, contribuindo para a sustentabilidade do sistema.

Telemedicina

A telemedicina tem se mostrado uma alternativa eficaz na redução de encaminhamentos desnecessários aos prontos-socorros, oferecendo uma alternativa eficiente e segura.

Com alta resolutividade e índices elevados de satisfação, especialmente em cenários de maior vulnerabilidade - como epidemias de dengue e surtos de viroses regionais, a iniciativa garante acesso ágil a cuidados médicos, inclusive em regiões remotas.

O PA Digital realizou 847.885 consultas médicas e 50.539 atendimentos de enfermagem ao longo do ano, além de 6.786 consultas em especialidades, como nutrição e psicologia. Esses resultados demonstram não apenas a eficiência das soluções de telemedicina, mas também o impacto positivo na ampliação do acesso ao sistema de saúde.

Temos fortalecido nossa atuação na Atenção Primária à Saúde (APS), um programa oferecido a empresas com foco na promoção da saúde e na prevenção de doenças dos colaboradores por meio do acompanhamento proativo de pacientes de alto risco, previamente mapeados.

Em um modelo “fígital” (que integra atendimento físico e digital), a APS oferece uma visão abrangente e integrada do cuidado. As informações geradas são compartilhadas de forma estruturada com as áreas de Recursos Humanos das empresas-clientes, permitindo uma gestão mais eficiente da saúde corporativa.

Em 2024, a APS registrou 20.788 consultas médicas e de enfermagem, com foco em promoção da saúde e prevenção de doenças.



Atenção secundária

Fortalecemos nossa atuação na atenção secundária a partir do segmento de Novos Elos, com a oferta de soluções completas e integradas em especialidades como Infusões, Ortopedia, Oftalmologia e Fertilidade.

Infusões

Ao final de 2024, contávamos com 18 unidades dedicadas a infusões, além de atendimento móvel, o que possibilitou a realização de mais de 60 mil infusões ao longo do ano. Esses números reforçam nosso compromisso em ampliar o acesso a cuidados integrados e de excelência a todos os pacientes.

Durante o ano, a unidade de infusões de Pacaembu foi transferida para Pinheiros (SP), oferecendo um espaço maior, mais moderno e acolhedor - que foi muito bem avaliado pelos pacientes. O Hospital Saha também passou a focar em infusões imunobiológicas complexas, reduzindo a realização de cirurgias gerais.

Ainda, ampliamos nossa atuação no cuidado de doenças raras, muitas de origem genética, para além do paciente típico de infusões. Reforçamos, assim, nosso papel como referência no atendimento a esses pacientes, com soluções personalizadas e de alta complexidade.

Ortopedia

A Ortopedia registrou crescimento expressivo em 2024. Além das unidades *premium*, inauguramos o a+ Ortopedia Tatuapé no segmento *sub-premium*, e outras unidades passaram por reformas estruturais e melhorias operacionais no segmento Vita, gerando ganhos relevantes em eficiência.

A jornada completa do cuidado ortopédico - da prevenção à reabilitação - foi fortalecida com alta tecnologia, integração de serviços e parcerias com hospitais e profissionais de excelência. No ano, realizamos 10 mil consultas especializadas, 2 mil cirurgias e 130 mil sessões de reabilitação e prevenção.

CUIDADOS EM ORTOPEDIA

Avançamos na implementação de um modelo inovador de linha de cuidado em Ortopedia, que integra conceitos de saúde baseada em valor e gestão de saúde populacional. Esse modelo utiliza indicadores clínicos e operacionais com foco na qualidade do atendimento e na experiência do paciente, gestão de custo e compartilhamento de riscos.

TOXICOLOGIA

Nossos serviços de toxicologia têm o objetivo de apoiar empresas e parceiros a detectarem a exposição dos trabalhadores a substâncias nocivas (toxicologia ocupacional) ou psicotrópicas (toxicologia forense).

A partir desses exames, reforçamos a segurança das pessoas e reduzimos a exposição a fatores de risco, como, por exemplo, o consumo de substâncias que impactam a atenção de motoristas, contribuindo para a segurança no trânsito.

Em 2024, realizamos 903,7 mil exames, um aumento de 26,3% em comparação a 2023.

Para o próximo ano, temos nos preparado para eventuais aumentos de demanda de exames ocasionados por mudanças na Legislação, que pode vir a exigir o exame toxicológico para motoristas profissionais e candidatos à primeira habilitação.

Oftalmologia

O segmento de Oftalmologia segue como uma referência em excelência no setor. No último ano, ampliamos nossa atuação com a consolidação da a+ Oftalmologia, que oferece tratamentos sofisticados a um público sub-premium.

Essa estratégia democratiza o acesso a serviços especializados por meio de um modelo de negócio inovador, com credenciamento ampliado e foco na escala de atendimentos.

Atuamos com cinco unidades oftalmológicas e realizamos cerca de 50 mil consultas, 150 mil exames e 3,2 mil procedimentos cirúrgicos no ano, com foco na ampliação do acesso da população à saúde ocular de qualidade.

Fertilidade

O Fleury Fertilidade atua em um modelo de portas abertas, oferecendo uma estrutura completa para médicos fertileutas parceiros realizarem tratamentos de alta complexidade, sem vínculo empregatício.

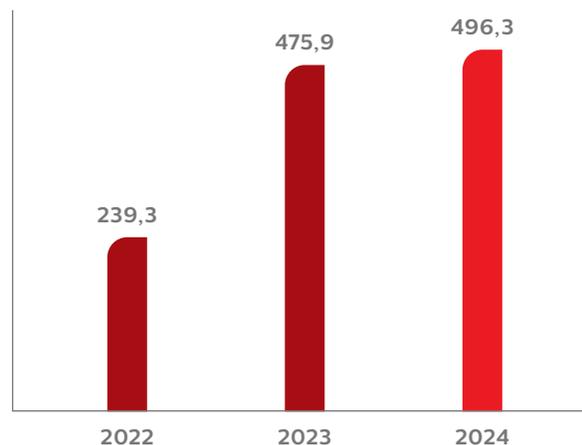
Esse formato permite ampliar o acesso a recursos de ponta para preservação e tratamento da fertilidade, com destaque para procedimentos como fertilização in vitro, congelamento de óvulos, espermatozoides, tecido ovariano e embriões, além de cirurgias femininas e masculinas.

Em 2024, o serviço apresentou crescimento significativo, com aumento dos índices de conversão e sucesso, consolidando-se como referência na área.

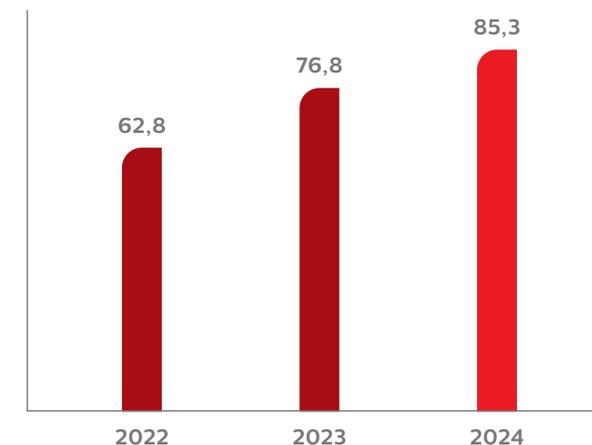
EVOLUÇÃO DA RECEITA DE NOVOS ELOS

Receita bruta (em R\$ milhões)

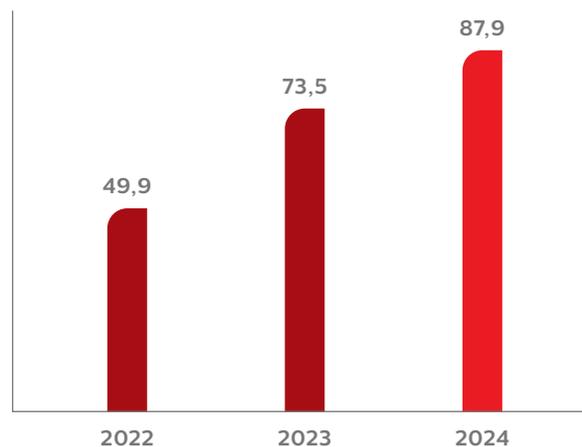
INFUSÕES



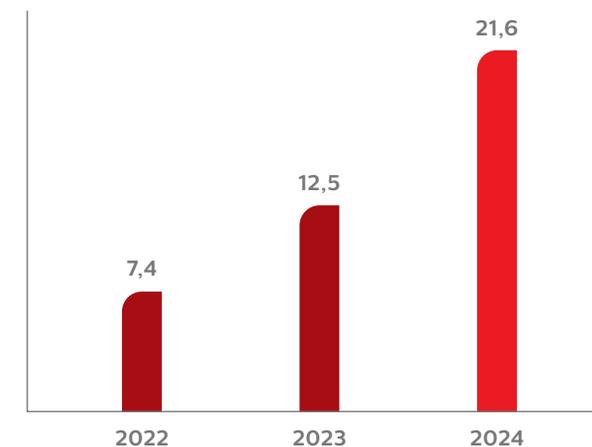
ORTOPEDIA



OFTALMOLOGIA



FERTILIDADE



Atenção terciária

Atuamos na atenção terciária ao levar nosso modelo de atuação para hospitais parceiros e procedimentos cirúrgicos ambulatoriais, realizados em nossas próprias unidades.

Hospitais parceiros

Ao longo de 2024, mantivemos nossa tradição em prestar serviços de excelência para hospitais nas especialidades de análises clínicas, radiologia, anatomia patológica e genômica.

5 milhões de atendimentos

e mais de 34 milhões de testes processados

35 hospitais parceiros

localizados em seis estados e no DF

26.153 assessorias médicas

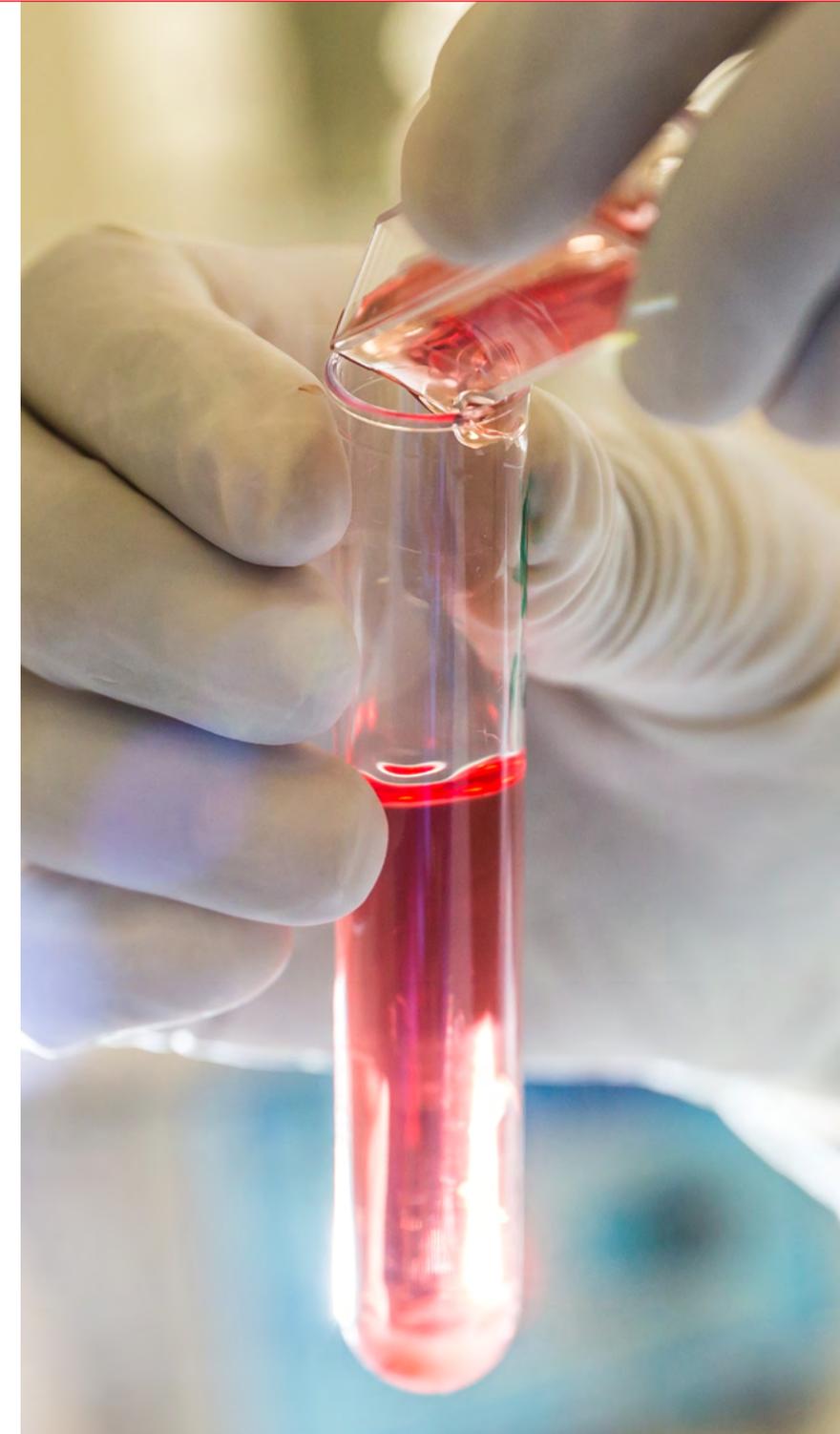
para discussão de casos ou informe de resultados críticos que exigem conduta imediata por parte da assistência.

O ano foi marcado pelo estabelecimento de novas e importantes parcerias, como o Hospital GRAACC, que possui um papel relevante no tratamento de crianças e adolescentes com câncer, e a cooperação com as maternidades Santa Joana, Pró Matre e Santa Maria.

Aumentamos ainda nossa presença no interior do estado de São Paulo, com o estabelecimento da prestação de serviços para a Unimed Salto/Itu, e reforçamos nossa marca no Distrito Federal por meio da parceria com o Hospital Santa Lúcia Sul, parte do Grupo Santa.

Além de contribuir para aumentar o acesso à saúde, a Unidade de Negócios de Hospitais é uma relevante geradora de empregos dentro do Grupo Fleury.

Somamos 285 profissionais médicos e 1.165 colaboradores entre médicos, biólogos, biomédicos, farmacêuticos, técnicos de enfermagem e de patologia clínica, dedicados a realizar diagnósticos para os pacientes nos diversos serviços hospitalares com todo o comprometimento, excelência e cuidado.



Plataformas de saúde

Por meio de nossas plataformas de saúde, buscamos integrar nossas marcas e laboratórios parceiros, entregando em um único canal os serviços que podem proporcionar saúde e bem-estar aos pacientes.

Pardis

A Pardis é uma das mais novas *Business Units* do Grupo Fleury. Ela foi criada durante a pandemia de COVID-19 para atender uma necessidade urgente do mercado: suprir a demanda de kits laboratoriais para nossos laboratórios parceiros.

Com uma estrutura inovadora, a plataforma rapidamente se consolidou como uma distribuidora *on-line* de insumos laboratoriais e hospitalares, atendendo empresas de saúde em todo o Brasil.

Em 2024, a Pardis registrou um faturamento 248% maior em relação a 2023, o que reflete a confiança de nossos clientes e a eficácia de nossas estratégias de mercado. Atendemos mais de 2.600 clientes, processando mais de 14 mil pedidos (269% a mais em comparação ao ano anterior).

Saúde iD

Por meio da plataforma Saúde iD, o Grupo Fleury oferece um *marketplace* de exames e procedimentos acessíveis, ampliando o acesso à saúde para pessoas sem assistência médica, com foco nas classes C, D e E.

Saúde iD

Categorias ▾ Leitor de pedido médico Blog Entrar

Busque, compare e compre **bem-estar** de diversos laboratórios e hospitais.

Busque por nossos serviços

Saúde iD | Grupo Fleury

Cuide da sua saúde sem complicação!

Consultas **on-line** ou **presencial**, de forma **simples e mais acessível**.

*consulte ofertas presenciais disponíveis

Agende Aqui

Centros integrados

Ao longo de 2024, avançamos significativamente em nosso compromisso de oferecer uma jornada de cuidado completa a nossos pacientes com a inauguração e expansão de importantes centros integrados voltados a áreas específicas da medicina.

Além de atuar na prevenção e investigação de doenças, os centros também oferecem diagnóstico e tratamento, com consultas a médicos especialistas em diversas áreas.



Centro Integrado de Endometriose

A endometriose atinge cerca de 7 milhões de mulheres no Brasil. Diante de um mercado potencial de R\$ 2 bilhões, lançamos em 2024 um espaço inovador dedicado a cuidados com a saúde da mulher, em São Paulo (SP).

Em um ambiente humanizado, que conta com uma equipe médica multidisciplinar especializada e presente ao longo de toda a jornada do paciente, oferecemos atendimento individualizado e personalizado às mulheres diagnosticadas com a condição.

Centro Integrado de Neurologia

Frente ao aumento no diagnóstico de pacientes com distúrbios cognitivos, inauguramos em 2024 o novo Centro Integrado de Neurologia, na unidade Itaim em São Paulo (SP). Esse movimento completa um importante marco do ano de 2023, referente ao lançamento do inovador teste de diagnóstico da doença de Alzheimer.

O espaço conta com equipamentos, métodos e técnicas de última geração e oferece inovação tecnológica em diagnóstico por imagem, com foco em ressonância magnética, tomografia computadorizada e eletroneuromiografia.

Ao todo, o Grupo Fleury conta com os seguintes centros integrados para ampliar a oferta de serviços especializados aos nossos pacientes:

- Centro Diagnóstico Avançado de Nódulo de Tireoide;
- Centro Integrado da Gestante (Gestar);
- Centro Diagnóstico Avançado da Mulher;
- Centro Integrado Cardiovascular e Neurovascular;
- Centro de Procedimentos Guiados por Imagem;
- Centro Integrado de Alergia e Imunologia;
- Centro Avançado de Diagnóstico por Imagem Osteomuscular;
- Centro Integrado de Dermatologia;
- Centro Integrado de Neurologia;
- Centro Integrado de Endometriose.



Conheça todos os serviços diferenciados do Fleury [aqui](#).

Atuação médica de excelência



Para cumprir com nossa missão de prover soluções de saúde cada vez mais completas e integradas, contamos com uma equipe médica que atua no atendimento, laudo e relacionamento médico.

Temos o compromisso com a excelência médica e buscamos continuamente aprimorar a qualidade dos serviços ofertados, investindo em iniciativas voltadas ao desenvolvimento do nosso corpo técnico.

Em 2024, a atuação médica do Grupo Fleury alcançou resultados expressivos, reforçando nossa posição como uma das empresas mais respeitadas do setor e protagonista na transformação da saúde no Brasil.

Congressos

No ano de 2024, nossos profissionais médicos participaram de diversos congressos por meio de subsídios ofertados pela Universidade Corporativa. No total, somamos:

29 participações em congressos



- **6 congressos nacionais** com apresentação de trabalhos feitos no Grupo Fleury
- **16 congressos internacionais** com apresentação de trabalhos feitos no Grupo Fleury
- **7 congressos internacionais** com palestrantes representando o Grupo Fleury.

PROGRAMA DE FELLOWS

O Grupo Fleury oferece programas de *Fellowship* em Diagnóstico por Imagem e em Anatomia Patológica, por meio dos quais médicos podem participar de mentorias exclusivas e têm a oportunidade de ingressar em programas de residência.

O programa de Diagnóstico por Imagem é voltado para radiologistas com três anos de residência, e o programa de Anatomia Patológica é direcionado a médicos patologistas recém-formados que desejam aprofundar seus conhecimentos.

Em 2024, oferecemos 42 vagas nos programas, distribuídas em São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais.

Consultorias médicas

Oferecemos consultoria médica para discussão e esclarecimento de laudos, guiada por uma cultura de excelência clínica e visão integrada, colocando sempre o paciente no centro de cada decisão.

Oferecemos três abordagens principais nas nossas consultorias:

- Foco no resultado do exame;
- Foco no *gap* de cuidado;
- Uso apropriado dos recursos.

Em 2024, realizamos 96.267 consultorias médicas, o que representa um aumento de 13,4% em relação ao ano anterior.

Fleury Med Podcast

Em 2024, lançamos o Fleury Med *Podcast*, uma série de *podcasts* que apresentam temas atuais discutidos pela comunidade médica, com a participação de convidados renomados para oferecer conhecimento de qualidade nas mais diversas especialidades. O projeto contou com:



14 episódios

em colaboração com 24 convidados (clientes), 10 colaboradores e 2 especialistas



R\$31,9 milhões

investimento



+1,3 milhões de visualizações

com mais de 220 mil reproduções de episódios nas principais plataformas de *streaming*

PROGRAMA MÉDICO DE EXCELÊNCIA

O Programa Médico de Excelência busca incentivar o desenvolvimento pessoal e profissional contínuo do nosso corpo médico por meio de remuneração variável em função do atingimento de metas relacionadas a temas como desenvolvimento sustentável, relacionamento médico e conhecimento e inovação.

Dentre os indicadores individuais avaliados estão: assessorias médicas para comunicação e discussão de resultados, exames preferenciais em que o cliente solicita um médico específico para atendimento, registro das conquistas acadêmicas e participação em eventos científicos.

Os líderes são ainda avaliados quanto à receita bruta das especialidades sob sua liderança e ao controle dos custos investidos em remunerações de fornecedores médicos, em relação à expectativa da empresa.

Dentre os 2.295 médicos elegíveis, 820 (35,7%) atingiram as metas, com crescimento no número de exames preferenciais (+3%) e assessorias médicas (+4,5%) em relação a 2023.

Confiança dos pacientes

Segurança dos pacientes GRI 3-3

No Grupo Fleury, temos o compromisso de sustentar uma cultura focada na saúde, bem-estar e segurança dos pacientes. Para isso, contamos com um sistema de gestão contínua da segurança do paciente, centrado na identificação e mitigação de riscos, visando processos livres de danos em todas as etapas.

Como pilares para a sustentar nossa cultura de segurança do paciente, adotamos os seguintes princípios:



Melhoria contínua das práticas assistenciais e do uso de tecnologias na saúde.



Mapeamento e gestão dos riscos assistenciais.



Disseminação das culturas de segurança do paciente, do aprendizado, a cultura justa e de notificação.



Capacitação sobre o tema Segurança do Paciente.



Nesse contexto, contamos com uma equipe responsável pelas estratégias de segurança do paciente, que incluem:

- educação permanente para colaboradores, pacientes, acompanhantes e/ou familiares;
- comunicação efetiva, ambiente de aprendizado e confiança mútuos;
- gestão de dados e indicadores e reporte de informações à alta administração;
- gestão de riscos assistenciais através da Matriz de Risco Assistencial;
- construção, implantação, divulgação e atualização do sistema de notificação de incidentes, que retroalimenta a identificação dos riscos assistenciais.

Para que as estratégias definidas sejam compartilhadas com o time de operação, contamos com os Embaixadores da Segurança do Paciente, profissionais selecionados para disseminar o tema entre as equipes.

Como principal ferramenta para aprendizado, desenvolvemos a Trilha de Segurança do Paciente, treinamento obrigatório para todos os profissionais do grupo, no qual são apresentados conceitos, protocolos e o sistema de notificação de incidentes.

NOTIFICAÇÃO, TRATATIVA E MITIGAÇÃO DE INCIDENTES

Nosso sistema de notificação de incidentes está disponível para todos os profissionais. Nele é possível notificar, classificar e realizar as tratativas dos incidentes de forma estruturada. Em 2024, o maior volume de notificações (54%) foram referentes a incidentes relacionados a condições pré-existentes dos pacientes, seguidas de eventos sem danos ao paciente (30%) e eventos adversos evitáveis (16%).

Alguns dos eventos adversos evitáveis são levados para discussão no Fórum de Segurança do paciente, reunião multidisciplinar que analisa os fatores contribuintes para o incidente e as ações propostas para mitigar os novos casos, de forma pontual ou sistêmica.

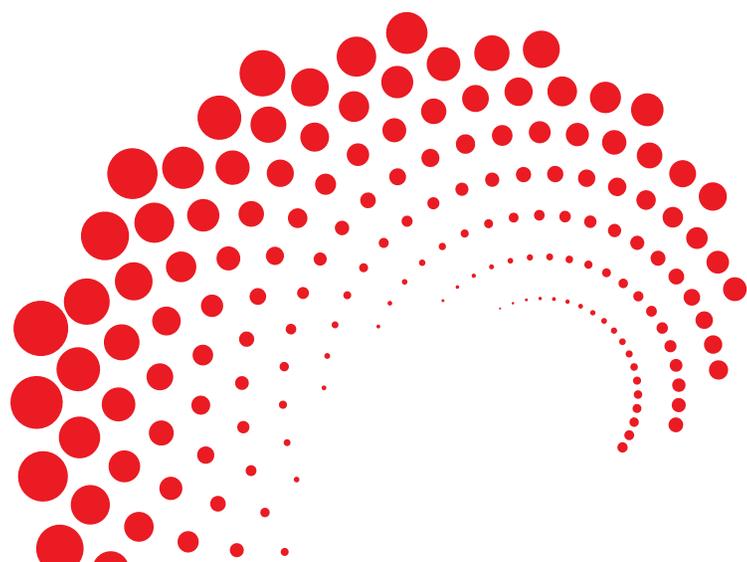
Satisfação dos clientes GRI 3-3

O paciente está no centro de todo o nosso negócio. Para medir seu nível de satisfação, realizamos acompanhamentos diários da métrica Net Promoter Score (NPS), além dos índices de reclamação e taxas de elogios. Os resultados obtidos servem de insumo para a implementação de melhorias em nossos produtos e serviços.

O resultado combinado do Grupo Fleury e Pardini foi de 77,1 em 2024, superando a meta de 76,4. O percentual de respostas no Grupo Fleury foi de 5,2% e, para Pardini, o percentual de resposta foi de 7,7%.

	2021	2022	2023*	2024*
Resultado	72,22	76,76	77,73	77,10
Meta	76,03	75,95	76,20	76,40
% de resposta às manifestações dos clientes	4,21%	4,24%	3,85% (Pardini) e 9,32% (Fleury)	5,2% (Pardini) e 7,7% (Fleury)

*Os dados de 2023 e 2024 consolidam os resultados de Fleury e Pardini. Os dados de 2021 e 2022 referem-se somente à Fleury.



Mecanismos de queixa GRI 2-25

Com o objetivo de melhorar continuamente a experiência do cliente e evoluir na prestação dos serviços, contamos com uma série de ações e estruturas responsáveis pelo tratamento de reclamações, gerando dados para que as áreas possam elaborar planos de ação.

OUVIDORIA E SAC

O Serviço de Apoio ao Cliente (SAC) atende problemas de menor complexidade, enquanto a Ouvidoria lida com questões mais complexas, ambos visando uma experiência satisfatória.

Embora independentes, o SAC e a Ouvidoria atuam de forma integrada quando necessário, sempre com imparcialidade e sigilo. As manifestações são registradas em sistemas específicos e recebidas por diversos canais, como telefone, e-mail, aplicativo e mídias sociais, entre outros.

Ambos são responsáveis por analisar e resolver manifestações críticas, garantindo a confidencialidade das informações, em parceria com outras áreas do negócio por meio de sistemas de gestão de manifestações.

CONSELHO DE CLIENTES

O conselho de clientes promove encontros periódicos com executivos nos quais os clientes compartilham *feedbacks* e são discutidas propostas de melhorias em nossos serviços. Além disso, são conduzidos fóruns para a gestão de indicadores e para abordar temas críticos.

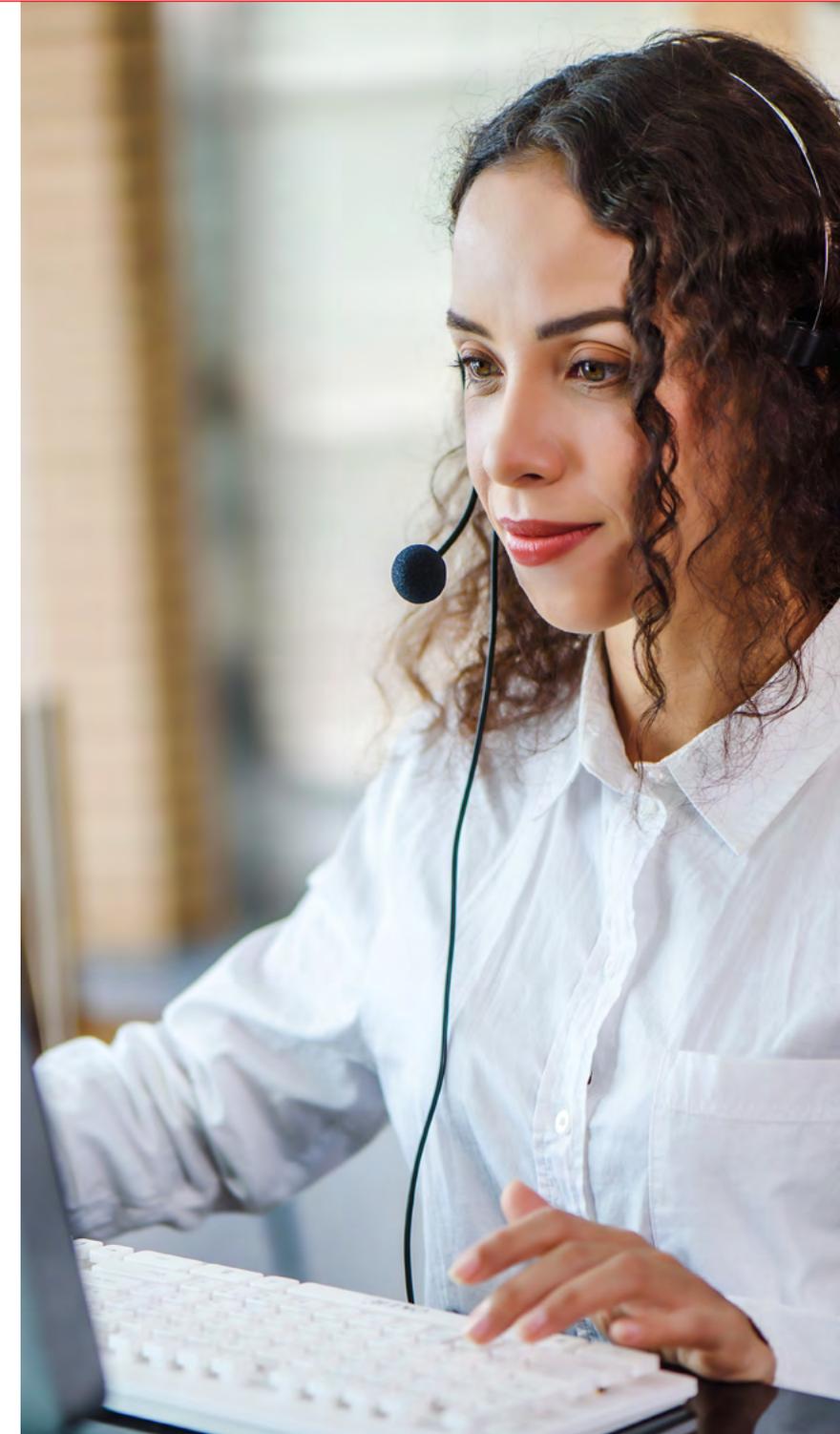
NÚCLEO DE EXPERIÊNCIA DO CLIENTE (NEC)

O Núcleo de Experiência do Cliente (NEC) monitora e padroniza as manifestações dos clientes nos canais das marcas do Grupo. Em 2024, o NEC assumiu o monitoramento das redes sociais e o tratamento de manifestações críticas.

A equipe de experiência do cliente (*customer experience*, ou CX) cuida das solicitações, reclamações, elogios e dúvidas de clientes da Saúde Digital, atendendo, principalmente, por meio de canais digitais e operadoras de planos de saúde.

O NEC realiza reuniões com as áreas de Negócios e Operações para discutir resultados e definir ações, além de gerenciar o NPS e fornecer indicadores de qualidade e satisfação.

Juntos, SAC, Ouvidoria, CX e NEC buscam a transparência, ética e melhoria contínua dos serviços, fortalecendo a confiança dos clientes na Companhia.



Saúde e responsabilidade social

Capitais utilizados:

- Intelectual
- Financeiro
- Humano
- Social

ODS relacionados:



Ampliação do acesso à saúde

GRI 3-3 | 203-2

A atuação social da Companhia, está diretamente conectada com seu negócio e é pautada na expansão e democratização do acesso a saúde.

Nos comprometemos em atender 1,5 milhão de pacientes das classes C, D e E até 2030, sendo 1 milhão em decorrência das metas firmadas na emissão de nossa debênture ESG e 500 mil por meio do esforço adicional e do comprometimento da Companhia com a causa social.

Em 2024, alcançamos 613.831 novos pacientes nessas classes, número impulsionado pelas novas linhas de negócio resultantes da combinação com Pardini. Esse resultado superou a meta de 250 mil novas vidas estipulada para o ano.

Até o final do ano, havíamos somado 1,8 milhão de pacientes alcançados por nossos produtos e serviços nas classes C, D e E desde 2021, superando antecipadamente a meta relacionada à debênture. Para os próximos anos, o indicador será mantido a fim de garantirmos que nossa ambição de ampliar cada vez mais o acesso à saúde permanecerá ativa.

FÓRUM DE ACESSO CDE

Estabelecemos, em 2024, o Fórum CDE com o objetivo de reunir as principais áreas da Companhia que contribuem com o cumprimento do indicador de beneficiários assistidos nas classes C, D e E.

No total, cerca de 11 áreas participaram ativamente da iniciativa, que contou com três encontros no 2º semestre de 2024. Como resultado, o fórum trouxe a proposta de instigar áreas parceiras a repensarem seus modelos de negócios, oferecendo cada vez mais acesso em saúde a essa população.



Saiba mais sobre a emissão da debênture ESG do Grupo Fleury [aqui](#).



Sustentabilidade no setor de saúde

Além de expandir o acesso aos nossos serviços, buscamos promover ações sociais que estreitam ainda mais o vínculo da Companhia com as comunidades que necessitam de cuidado e atenção médica. Essas iniciativas incluem programas de voluntariado, doações, investimentos por meio de leis de incentivo fiscal, educação em saúde e apoio a projetos com impacto social.

LEIS DE INCENTIVO FISCAL

Em 2024, o Grupo Fleury destinou R\$ 2.759.418 a projetos incentivados nas áreas de saúde, educação, cultura e esporte, por meio das leis Fumcad, Rouanet, Audiovisual, Esportes, Idoso e Criança e Adolescente.

Ao todo, 11 projetos foram beneficiados, com a participação de cinco marcas do Grupo.

PROJETOS APOIADOS VIA LEI DE INCENTIVO

Projeto	Lei de Incentivo	Proponente	Valor investido (R\$)
O Gato Malhado e a Andorinha Sinhá	Cultura	Samya Produções Artísticas e Culturais	200.000,00
AR-TE	Cultura	Instituto Ar	290.000,00
Ray – O Musical	Cultura	TEMA Eventos Culturais LTDA	400.000,00
Futuro da Saúde	Audiovisual	Produtora Brasileira de Arte e Cultura	248.548,00
Girl Power Run 11	Esporte	RBR Esportes e Cultura - Associação de Fomento de Atividades Esportivas e Culturais	200.000,00
Amistoso	Esporte	Instituto Mano Down	145.170,00
Yes Juventude Prolongada	Idoso	Instituto de Pesquisas e Projetos Empreendedores (IPPE)/ Fundo Municipal Idoso BH	289.335,00
Envelhecer Com Arte	Idoso	Espaço de Cultura e Arte (ECA)/ Fundo Idoso BH	72.585,00
Desenvolve In	Criança e Adolescente	Instituto Nosso Olhar/ Fundo Estadual da Criança e Adolescência	289.335,00
Lazer na Vila	Esporte	Fundação Gol de Letra	378.671,00
Jogo Aberto na Vila	Esporte	Fundação Gol de Letra	245.774,00

INVESTIMENTOS SOCIAIS

Em 2024, investimos R\$ 6,98 milhões em projetos sociais, sendo:

R\$ 1,58 milhões

para ações de investimento social privado (recursos próprios)

R\$ 2,76 milhões

via leis de incentivo fiscal

R\$ 98,9 mil

em custo equivalente de trabalho voluntário

R\$ 2,54 milhões

em doações de exames

Desse total, 63% dos investimentos foram destinados a doações filantrópicas por meio de leis de incentivo e por liberalidade, e 37% foram destinados a investimentos nas comunidades por meio de trabalhos voluntários e da doação de exames de imagem e análises clínicas.

Como resultado, em 2024 geramos uma economia ao Sistema Único de Saúde (SUS) de R\$ 112.699,87 (considerando o preço da tabela SUS) com a realização de 11.536 exames destinados a paciente sem acesso à saúde privada. Além disso, doamos o equivalente a R\$ 2.541.483,64 em exames por meio de iniciativas sociais.



Responsabilidade social

Ao longo de 2024, 17.260 pessoas foram beneficiadas pelas iniciativas sociais promovidas pela Companhia, que contaram com a participação de 4.107 colaboradores voluntários.

GRI 413-1 | 203-2

Principais iniciativas

PROMOÇÃO DA SAÚDE E EXAMES

CONECTA SAÚDE

O Conecta Saúde é uma ferramenta educativa em formato de *game* sobre saúde, sexo, gravidez na adolescência e Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST), voltada para jovens a partir de 12 anos. Em 2024, capacitamos 23 novos voluntários para atuar como moderadores do jogo, tendo sido realizadas duas aplicações da atividade em parceria com o Instituto Devolver, beneficiando 38 jovens, com a participação de quatro voluntários.

PROJETO PESCAR

O Projeto Pescar é um programa de formação socioprofissionalizante que prepara jovens de baixa renda para o mercado de trabalho. A marca Weinmann, em parceria com a Fundação Pescar, oferece o curso de Iniciação Profissional em Qualidade no Atendimento ao Cliente, no Rio Grande do Sul. A 26ª turma conta com 14 novos alunos.

DOAÇÃO DE EXAMES

INSTITUTO VITA

O Grupo Fleury manteve sua parceria com o Instituto Vita, oferecendo exames de imagem gratuitos para atletas de alta performance. Ao todo, 38 atletas foram beneficiados em 2024, com um valor doado de R\$ 63.993 em exames.

INSTITUTO PORTO SEGURO

Em parceria com o Instituto Porto Seguro, realizamos três mutirões de exames para crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade da favela do Moinho, em São Paulo. Ao todo, 120 crianças e jovens foram beneficiados com a realização de 1.044 exames doados.

DOMINGO ROSA

Em 20 de outubro de 2024, promovemos o Domingo Rosa, oferecendo exames gratuitos em todo o Brasil. A ação contou com 12 regionais, 16 marcas e 19 unidades, incluindo novas participações. Foram realizados 7.660 exames e atendidos 1.128 pacientes, com o apoio de 473 colaboradores voluntários.

EXPEDICIONÁRIOS DA SAÚDE

Apoiamos a 55ª Expedição “Operando na Amazônia” e “Mulheres da Floresta”, em Assunção do Içana (AM), voltada a apoiar populações indígenas isoladas. A ação contou com investimento de R\$ 18 mil, atendendo 166 pacientes com o trabalho de dois voluntários e fornecendo insumos para análises de papanicolau e biópsias.

CAMPANHAS SOLIDÁRIAS

CAMPANHA DE DOAÇÃO DE SANGUE

Desde 2016, promovemos ações de incentivo à doação de sangue. Em 2024, realizamos a terceira edição da campanha interna em parceria com a Pró-Sangue, no Hemocentro de São Paulo (SP). A coleta ocorreu na sede administrativa Campo Belo, com participação de 70 voluntários, resultando em 61 bolsas de sangue doadas, beneficiando 244 pessoas.

CAC SOLIDÁRIO

Criado em 2014, o CAC Solidário incentiva o voluntariado entre nossos times de Atendimento ao Cliente. Em sua 11ª edição, os CACs de São Paulo, Rio de Janeiro e Pernambuco arrecadaram 356 itens, beneficiando 178 pessoas, com o apoio de 10 voluntários na entrega das doações.

AÇÕES DE FIM DE ANO

No final de 2024, realizamos uma série de ações solidárias com nossos colaboradores. Em parceria com o Natal sem Fome, foram doados 10.478 pratos de comida. Também houve mais uma campanha de doação de sangue em São Paulo, com a participação de 29 doadores, beneficiando 96 pessoas. Ao todo, 111 voluntários participaram das iniciativas, reforçando o compromisso social do Grupo.

CABINES DE TELEMEDICINA GRI 203-1

Em parceria com a ONG Gerando Falcões, realizamos desde 2022 o projeto Atenção Primária à Saúde (APS), visando oferecer serviços de cuidados à saúde para os moradores de comunidades que integram a Favela dos Sonhos, em Ferraz de Vasconcelos (SP).

As consultas são realizadas em uma cabine de telemedicina instalada na comunidade. Nela, os moradores podem passar por triagem e teleconsulta com uma equipe de profissionais do Grupo Fleury, composta por médicos que atuam à distância e técnicos de enfermagem no local.

Em 2024, o projeto foi ampliado com novos atendimentos em Ferraz de Vasconcelos, além da instalação de uma segunda cabine na comunidade ribeirinha da Lagoa Mandaú, em Maceió (AL).



2.199 pacientes atendidos
em 2024



2.730 horas dedicadas
de profissionais médicos e de enfermagem



87% de resolubilidade
dos casos atendidos



RESTABELECIMENTO DO RIO GRANDE DO SUL

O Grupo Fleury atuou rapidamente após a catástrofe climática que atingiu o estado do Rio de Grande do Sul entre os meses de abril e maio de 2024. Criamos um Comitê de Crise com nossos principais executivos, priorizando a segurança dos colaboradores com a retomada dos serviços essenciais.

Nesse contexto, houve forte mobilização voluntária de colaboradores de todo o Brasil. Entre as ações solidárias realizadas, destacam-se:

- Vakinha on-line, com arrecadação de R\$ 117.896,45 (valor duplicado pelo Grupo, totalizando R\$ 235.792,90);
- Apoio financeiro direto à operação e distribuição de 3.600 litros de água, 200 cestas básicas e kits de higiene;
- Campanhas de arrecadação de roupas, alimentos e itens de higiene em várias regiões do país;
- Participação no movimento “Querência Amada”.



2.150 pessoas beneficiadas

sendo que 80 colaboradores receberam doações físicas e 57 receberam o repasse da Vakinha. Além disso, 2.013 pessoas receberam as doações físicas destinadas à população.



8.372 itens arrecadados

por 3.110 voluntários, sendo 2.000 voluntários nas arrecadações físicas e 1.100 contribuintes na Vakinha.

Além da ajuda social fornecida às pessoas afetadas, disponibilizamos psicólogos, médicos e assistentes sociais por meio do Viver Melhor, para acolher e encaminhar todas as necessidades. Foi oferecida, inclusive, a realização da intermediação junto ao plano de saúde e órgãos públicos, auxiliando em resgates e localizações.

Também oferecemos aos colaboradores impactados pelas enchentes a possibilidade de adiantamento da primeira parcela do décimo terceiro salário e do valor correspondente às férias.

FUNDO REGENERA RS

Conscientes da severidade de catástrofes climáticas no Rio Grande do Sul, bem como da necessidade urgente de soluções e modelos eficazes para endereçar os desafios emergenciais, nos unimos ao Fundo Regenera RS, fundado pela Família Gerdau Johannpeter. Com isso, apoiamos a criação do Fundo Filantrópico para a regeneração do estado.


R\$ 500 mil
 doados em apoio
 à iniciativa;


1 cadeira
 representativa no
 Conselho Consultivo.



Nossas pessoas

Capitais utilizados:

-  Intelectual
-  Financeiro
-  Humano
-  Social

ODS relacionados:



Perfil dos colaboradores

Nosso time é composto por 22.313 pessoas, presentes em todas as regiões do Brasil, que, juntas, se dedicam diariamente para manter o Grupo Fleury como referência no setor de saúde. GRI 2-7

NOSSAS PESSOAS EM NÚMEROS GRI 2-7

79,8%
mulheres

20,2%
homens

34,1%
abaixo de 30 anos

57,2%
entre 30 e 50 anos

8,7%
acima de 50 anos

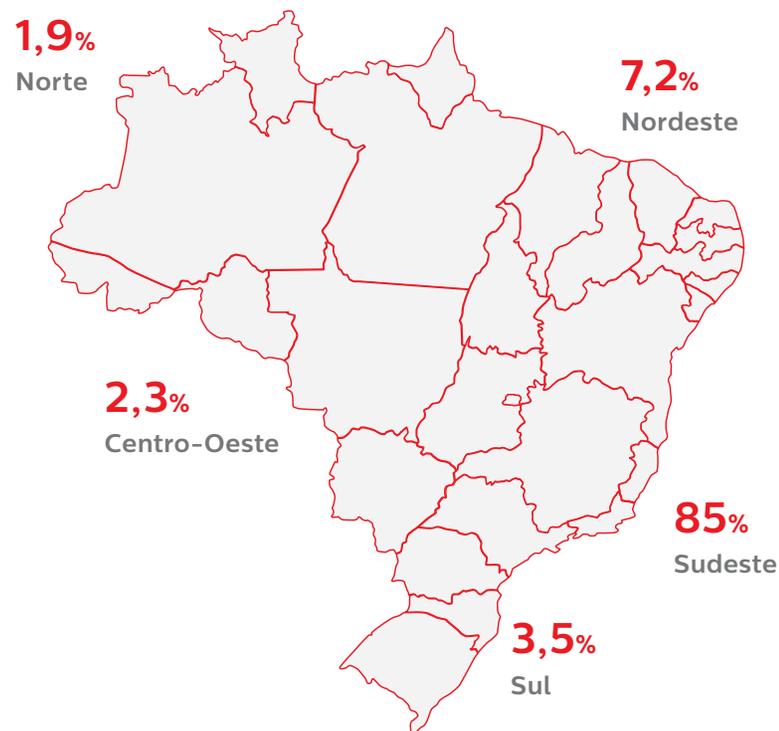
55,5%
negros¹

42,3%
brancos

1,2%
amarelos

0,1%
indígenas

¹0,9% não informados



Acesse os dados completos sobre o perfil das nossas pessoas no [Caderno Suplementar](#).

NOSSA CULTURA

Cuidar de pessoas está no nosso DNA.

É um propósito nobre, uma vocação, um trabalho que impacta e salva vidas. E esse acolhimento é percebido não só com nossos pacientes, mas também com colaboradores, médicos, fornecedores e todo o ecossistema que impactamos.

Estas são características da nossa cultura, que tem evoluído desde 2023 com a integração de Pardini. Após um ano completo do início da combinação de negócios, continuamos nossa jornada de fortalecimento desta cultura integrada, atingindo novos patamares de crescimento e sinergia.

Em 2024, a Diretoria de Pessoas e Cultura realizou uma pesquisa para avaliar a maturidade do Grupo Fleury quanto aos seguintes aspectos: cultura e liderança, estratégia e planejamento, tecnologia e infraestrutura, capacitação, mentalidade digital e engajamento, resistência à mudança, adaptação e flexibilidade, colaboração e trabalho em equipe, e visão de futuro.



89% reconhecem a importância da aceleração digital

sendo que mentalidade digital e engajamento são fortalezas



94% se consideram flexíveis a mudanças

aspectos de adaptação e flexibilidade são bem avaliados

Atração, retenção e desenvolvimento de talentos

GRI 3-3

Para fortalecer o nosso time de excelência, buscamos profissionais talentosos e comprometidos com nossos valores e nosso propósito de cuidar e promover a saúde dos pacientes, enquanto contribuem para o crescimento e a evolução da Companhia.

Nosso processo de atração e seleção é realizado de forma remota, proporcionando mais praticidade e ampliando o alcance a candidatos de diferentes regiões. As oportunidades são divulgadas em plataformas internas e externas, em parceria com empresas especializadas, entidades do setor de saúde e por meio de nossa assessoria de imprensa. Em 2024, tivemos um custo de R\$ 691,05 por vaga preenchida.

CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE GRI 401-1



8.246 novas contratações

6.758 mulheres
1.488 homens



36,96% taxa de rotatividade

32,97% mulheres
37,97% homens

Treinamentos para recrutadores

Em 2024, realizamos um treinamento voltado para nossos profissionais dedicados à atração e seleção de talentos, a fim de assegurar mais qualidade em nossos processos, identificando perfis alinhados às nossas necessidades.

Os treinamentos abordaram questões sobre divulgação das vagas, identificação de habilidades importantes, processo admissional e etapas de *onboarding* após contratação.

Também trabalhamos para eliminar vieses inconscientes ao longo de toda a jornada de contratação, relacionados a estereótipos de gênero, raça, classe social, orientação sexual, idade, entre outros aspectos (saiba mais na página 51).



Acesse os dados completos sobre atração e seleção no [Caderno Suplementar](#).



APOIO PARA RECOLOCAÇÃO

GRI 404-2

Oferecemos um serviço de recolocação profissional (*outplacement*) voltado para executivos em situações específicas de encerramento de contrato por iniciativa da organização.

O processo tem como objetivo apoiar a transição de carreira desses profissionais, proporcionando orientação especializada e apoio na busca por novas oportunidades no mercado de trabalho.

Página de carreiras

Em 2024, realizamos pesquisas e *benchmarks* para promover ações alinhadas às tendências do mercado de *Employer Branding* e identificamos a oportunidade de dar ainda mais visibilidade à nossa cultura e essência em nossos processos seletivos.

Entendemos que reforçar a percepção da nossa marca empregadora é essencial em um mercado de trabalho cada vez mais competitivo para a atração e retenção de talentos.

Nesse contexto, em abril, lançamos o nosso site de carreira, um canal para as pessoas conhecerem mais sobre a Companhia e se conectarem com o propósito de atuar na área da saúde. Por este canal, as candidatas e candidatos encontram informações sobre a nossa história, essência, cultura, marcas, programas, prêmios e vagas.

O site oferece uma experiência interativa e dinâmica, permitindo que as pessoas encontrem informações detalhadas sobre as vagas abertas, requisitos e etapas do processo seletivo. É possível também explorar nossas áreas de atuação, conhecer as iniciativas de diversidade, equidade e inclusão, os programas de bem-estar e desenvolvimento profissional e os benefícios que oferecemos à nossa equipe.

Prezando pela transparência e *fit* cultural, oferecemos um canal de comunicação para tirar dúvidas com nosso time, em grupos, por vídeo. Entre os meses de abril e dezembro de 2024, tivemos mais de 227 mil visualizações no site.



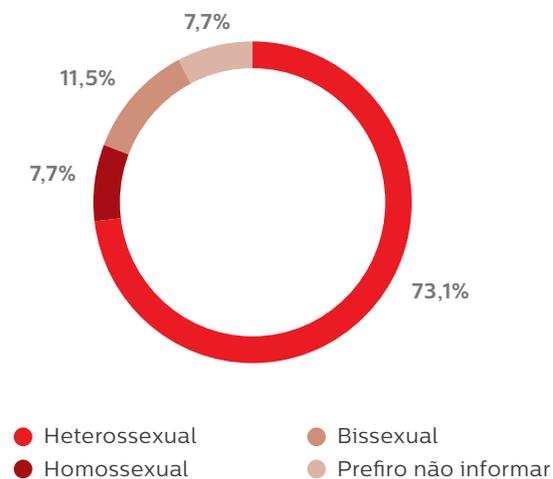
Acesse [aqui](#) a página de carreiras do Grupo Fleury.

PROGRAMA DE ESTÁGIO

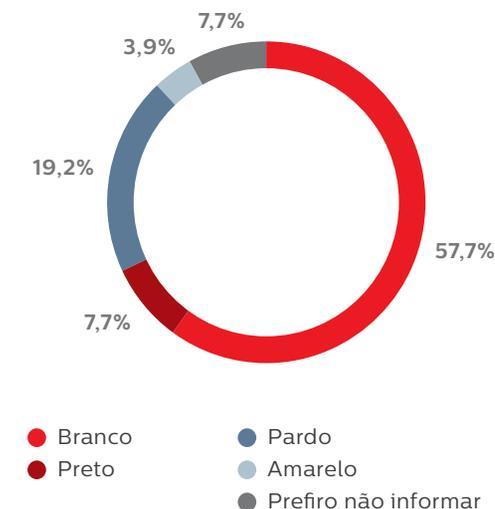
O Programa de Estágio 2024 do Grupo Fleury contou com 9.300 inscrições de universitários de diversos cursos e regiões do Brasil, com 33 pessoas contratadas ao final do processo. Em linha com nossos compromissos com a diversidade, equidade e inclusão, atuamos para aumentar a presença de grupo minorizados.

Dentre as contratações, 84,6% são mulheres e 15,4% homens, sendo que 11,5% representam chefes de família e 11,5% são mães ou pais solo.

ORIENTAÇÃO SEXUAL



RAÇA



Treinamento e desenvolvimento

O desenvolvimento de nossas pessoas é conduzido principalmente pela oferta de treinamentos e outras iniciativas de capacitação. Além disso, contamos com um processo estruturado de avaliação de desempenho a fim de reconhecer os talentos que compõem nossas equipes.

Treinamentos

Em 2024, investimos R\$ 4,1 milhões em programas de capacitação profissional, que envolvem estagiários e colaboradores com jornadas de trabalho diferentes, conforme contrato. No total, somamos mais de 699 mil horas de treinamento conduzidas pela Universidade Corporativa (UniFleury), o equivalente a uma média de 30 horas de treinamento por pessoa. Esse número é 26% superior à média do mercado (24 h/pessoa) e supera nossa meta interna de 22 h/pessoa.

Além disso, ao longo de 2024, mais de 190 pessoas foram contempladas por subsídios educacionais de congressos, seminários, simpósios e cursos externos, considerando os desenvolvimentos pontuais e recorrentes. GRI 404-2



R\$ 4,1 milhões

investidos em capacitação



30 horas

média de horas de treinamento por colaborador

PROGRAMAS POTENCIALIZE E MIRA

Em 2024, implementamos uma jornada de autoconhecimento por meio do **Programa Potencialize** para promover o desenvolvimento da liderança, dividido em duas etapas: GRI 404-2

1. **Autoconhecimento**, com ferramentas para a liderança identificar suas fortalezas, receber *feedbacks* e elaborar Planos de Desenvolvimento Individual (PDI);
2. **Desenvolvimento**, por meio de ação educacional coletiva aliada às ações individuais definidas pela liderança. Em 2025, avançaremos na adoção de ações coletivas e acompanhamento das individuais.

Contamos também com o **Programa Mira** para o desenvolvimento de lideranças nos níveis de Coordenação e Supervisão da área de Negócios B2C. Em 2024, desenvolvemos 195 líderes por meio do programa, em temáticas como integração, liderança estratégica e de pessoas e sistemas operacionais. GRI 404-2

Já o Programa de Educação Executiva - Jornada da Liderança é direcionado a diretores e gerentes e, em 2024, obteve 70% de adesão. Seu objetivo é apoiar a evolução cultural e a aceleração digital, fortalecendo a conexão entre líderes por meio da influência, confiança e colaboração.



CAPACITAÇÃO DA ENGENHARIA CLÍNICA

Em 2024, criamos uma matriz de treinamentos para o time de Engenharia Clínica, com o objetivo de aprimorar o conhecimento técnico e otimizar o uso dos equipamentos médicos, garantindo segurança, eficiência e redução de desperdícios.

O programa inclui treinamentos presenciais e on-line sobre princípios físicos e radiológicos, abrangendo equipamentos como ultrassom, mamografia, tomografia, ressonância magnética e sistemas de suporte à vida. Para garantir o acesso contínuo ao conteúdo, disponibilizamos portais de treinamentos, organizados para consulta posterior.

Em 2024, realizamos mais de 327 treinamentos operacionais para técnicos e médicos, e mais de 22 treinamentos voltados aos colaboradores da área de Engenharia Clínica.



Acesse os dados completos sobre treinamento e desenvolvimento no [Caderno Suplementar](#).



PLATAFORMA UNIFLEURY

Em 2024, reestruturamos nossa universidade corporativa com o lançamento da UniFleury, uma plataforma de ensino à distância (EAD), para promover a capacitação de nossos colaboradores por meio de cursos on-line voltados ao desenvolvimento de *soft* e *hardskills*. GRI 404-2

Disponibilizamos 113 novos treinamentos para fortalecer nosso plano anual de desenvolvimento e o modelo de educação digital, contribuindo diretamente no desenvolvimento dos nossos médicos, lideranças e colaboradores. GRI 404-2

Além disso, vale ressaltar que nossa Universidade Corporativa possui programas específicos de *coaching* e *mentoring* para colaboradores e médicos do Grupo.

AVALIAÇÃO DOS TREINAMENTOS

No **pilar de aprendizagem**, todos os programas de capacitação possuem uma avaliação para captar a experiência dos colaboradores em relação aos treinamentos com foco na didática, proficiência do facilitador, estrutura, logística e formato.

No caso dos treinamentos com carga horária superior a 30h, no período de 90 dias após a conclusão do curso avaliamos a **aptidão** para mensurar a curva de maturidade prática dos treinamentos técnicos, e a **eficácia** para medir a evolução de sua efetividade.

Já no **pilar de desempenho e performance**, contamos com uma ferramenta de *feedback* que avalia as competências integradas das nossas pessoas.

Avaliação de desempenho

Como parte da nossa estratégia cultural, o Grupo Fleury lançou um conjunto de competências corporativas para fortalecer a gestão de pessoas e o desenvolvimento profissional.

A partir daí, iniciamos o processo de disseminação das competências, com ações como *podcasts*, dicas de leitura e rituais de gestão, culminando no **Exercício de Avaliação de Competências**.

Essa avaliação, que aconteceu pela primeira vez no formato de gestão por competências, foi realizada por meio de ferramenta on-line, no formato 90° para não líderes e 180° para lideranças, seguida de uma etapa de *feedback* e elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Em 2025, o processo evoluirá para uma avaliação de desempenho e desenvolvimento mais ampla.

No último ciclo, 7,9 mil colaboradores foram elegíveis ao processo e 9,9 mil tiveram sua avaliação de competências realizada. O valor corresponde a uma aderência de 55%. GRI 404-3

COLABORADORES QUE RECEBERAM ANÁLISES DE DESEMPENHO* GRI 404-3

Por gênero	Total	% do total
Homens	2.097	46,47%
Mulheres	7.828	43,98%
TOTAL	9.925	44,5%

* Os dados de anos anteriores não foram contemplados devido a uma mudança na metodologia do processo de avaliação de desempenho, impactando na comparabilidade dos dados.

PEOPLE ANALYTICS

O ciclo de desenvolvimento dos colaboradores é uma das frentes em que aplicamos o uso de ferramentas de People Analytics (PA), baseadas na coleta e análise de dados para fazer a gestão de pessoas.

A ferramenta também é utilizada para o planejamento estratégico de nosso quadro de colaboradores, apoiando o dimensionamento dos recursos, otimizando processos, reduzindo a rotatividade e aumentando a atração de talentos.

A partir das análises de mercado e de projeções da demanda, além de indicadores de processo, realizamos o dimensionamento ideal para cada unidade de atendimento do Grupo, considerando as particularidades de horário de atendimento, especialidades e necessidades específicas. O dimensionamento é disponibilizado em forma de plano de alocação para as unidades de negócios, auxiliando a liderança a alocar os colaboradores da forma correta.

Dessa maneira, garantimos a alocação ideal de recursos humanos, evitando perdas financeiras ao mesmo tempo em que garantimos o padrão de atendimento e experiência do cliente.

Remuneração e benefícios

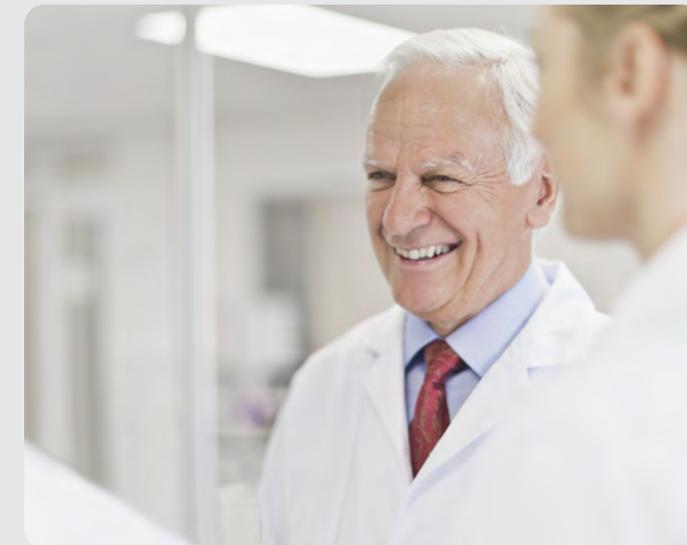
Seguimos com nossa estratégia de oferecer um pacote de remuneração competitivo, composto por salário-base e diversos programas de remuneração variável atrelados à rentabilidade e produtividade. Dentre eles, destacam-se os Incentivos de Longo Prazo (ILP), com um Programa de Ações voltado ao público executivo.

Em 2024, a área de Remuneração, em parceria com o time de Melhoria Contínua, lançou e revisou o **Programa Crescer**, um programa de remuneração variável direcionado à equipe responsável pelo primeiro atendimento nas unidades. O programa foca no atingimento de metas individuais e coletivas relacionadas à produtividade, qualidade e receita, já tendo realizado mais de 80 turmas, totalizando 640 horas de treinamentos presenciais com mais de 439 pessoas treinadas.

No mesmo ano, com a incorporação de novas marcas ao Grupo, o benefício de vale alimentação foi estendido a quase mil famílias nos estados de Pernambuco, Rio Grande do Norte, Maranhão e Santa Catarina. Além disso, expandimos o acesso ao “Clube de Benefícios” para todas as pessoas do Grupo, garantindo que mais de 23 mil famílias possam usufruir de descontos exclusivos em produtos e serviços nas áreas de educação, lazer, cultura e saúde.



Acesse os dados completos sobre remuneração e benefícios no [Caderno Suplementar](#).



RECONHECIMENTO POR TEMPO DE CASA

Em 2024, reconhecemos nossos profissionais pelo seu Tempo de Casa no Grupo Fleury. No mês de aniversário, cada profissional recebeu um comunicado institucional reconhecendo mais um ciclo conosco, junto com uma homenagem em forma de arte gráfica para redes sociais.

Já os profissionais com 5 anos de casa, ou um de seus múltiplos, receberam kits comemorativos e aqueles com 10 anos de casa ou mais foram convidados para participar de um evento presencial de celebração.

Diversidade, equidade e inclusão

GRI 3-3

Enxergamos a diversidade, a equidade e a inclusão como oportunidades de fortalecer nossos valores e reafirmar nosso compromisso com o respeito e o cuidado com as pessoas.

Por isso, trabalhamos para construir ambientes de trabalho inclusivos e acolhedores, onde todos possam se sentir seguros para serem quem realmente são. Nosso objetivo é atrair talentos diversos e criar oportunidades para o desenvolvimento pessoal e profissional, incentivando cada um a evoluir e alcançar seu máximo potencial.

Governança e Diretrizes

A gestão do tema é orientada pela Política de Valorização da Diversidade do Grupo Fleury, que consolida nosso posicionamento sobre **diversidade, equidade e inclusão (DE&I)**, definindo princípios e diretrizes que norteiam as ações de Diversidade e Inclusão do Grupo.

A estratégia e as iniciativas são conduzidas por meio do Programa de DE&I, sob a liderança da área de ESG e com o apoio da área de Talentos e dos Grupos de Afinidade (saiba mais na página 54). Essas ações buscam promover reflexões, sensibilizar as diferentes áreas da companhia e apoiar a adoção de práticas alinhadas aos compromissos públicos assumidos pelo Grupo Fleury no tema.

METAS CORPORATIVAS PARA DE&I

Ao longo de 2024, realizamos um estudo com o objetivo de mapear as principais práticas do mercado quanto à adoção de metas para aumento da representatividade de diferentes grupos sociais em uma empresa.

O estudo validou a adoção de objetivos públicos como um grande avanço para a pauta de diversidade e identificou os tipos de metas que as organizações podem adotar, bem como exemplos práticos para os diferentes recortes de diversidade. Como resultado, construímos a primeira meta corporativa de DE&I no BSC corporativo do Grupo válido para 2025.

RECONHECIMENTOS EM DE&I

Nossa estratégia ESG, com foco em Diversidade, Equidade e Inclusão, tem gerado reconhecimentos externos, como:



Selo Municipal dos Direitos Humanos e Diversidade, concedido à iniciativa “Elas na Liderança”

IDIVERSA B3

Índice de Diversidade B3 (IDIVERSA)



Selo de Igualdade Racial da cidade de São Paulo

PROJETO DE EVOLUÇÃO CULTURAL

Em 2024, implementamos o Projeto de Evolução Cultural do Grupo Fleury, que contempla um plano de comunicação focado no reforço dos valores, conquistas, negócios e estratégia da Companhia.

Entre as iniciativas, destacam-se vídeos institucionais que evidenciam nossa pluralidade geográfica, de pessoas, sotaques e negócios. O projeto inclui ainda ações educacionais com conteúdos sobre aceleração digital, liderança e boas condutas corporativas.

No eixo de diversidade, realizamos rodas de conversa sobre pluralidade, oferecemos cursos e disponibilizamos cartilhas antirracistas, além de conteúdos de letramento em diversidade e inclusão, como a cartilha “Páginas da Empatia” e uma trilha *on-line* em DE&I.

Nossas iniciativas

Internamente, seguimos fortalecendo ações e programas que promovem uma cultura mais diversa, inclusiva e equitativa para nossos profissionais, lideranças e médicos, descritas a seguir.

LETRAMENTO EM DE&I

Oferecemos palestras, rodas de conversa e treinamentos para colaboradores e lideranças, de forma on-line síncrona ou presencial, com foco na sensibilização e letramento em temas de DE&I.

Além dos treinamentos sobre cultura antirracista e viesés inconscientes, alguns dos temas abordados no ano foram:

- **Sensibilização DE&I “Eu Sou Responsável!”**, com foco no combate à discriminação e aos preconceitos;
- **Letramento LGBTQIAPN+**, com foco na inclusão e respeito à diversidade sexual e de gênero;
- **Programa de Emprego Apoiado**, focado na inclusão de pessoas neurodivergentes no ambiente de trabalho;
- **Trilha de Diversidade, Equidade e Inclusão** para todos os colaboradores, médicos e lideranças da organização.

AÇÕES INSTITUCIONAIS

Ao longo de 2024, trabalhamos a conscientização e valorização da diversidade, equidade e inclusão por meio do Calendário da Diversidade. Em meses específicos, foram implementadas ações sobre o respectivo tema de destaque, incluindo iniciativas de letramento.

- Março: **mês da mulher**;
- Junho: **mês do orgulho LGBTQIAPN+**;
- Setembro: **mês da luta da Pessoa com Deficiência (PcD)**;
- Novembro: **mês da Consciência Negra**.

JORNADA DA DIVERSIDADE

Buscando promover um atendimento humanizado, respeitoso e livre de discriminação, implementamos um projeto de médio prazo denominado Jornada da Diversidade para garantir o uso consistente do nome social de pessoas trans em todas as etapas do atendimento, desde o agendamento até a entrega de resultados.

O objetivo é reduzir erros de cadastro, prevenir possíveis casos de transfobia no atendimento, aumentar a satisfação dos pacientes e, conseqüentemente, fortalecer a imagem institucional.

VAGAS AFIRMATIVAS

Em 2024, divulgamos diversas vagas afirmativas com foco na interseccionalidade de **raça e gênero**, incluindo vagas gerenciais voltadas à ampliação da representatividade de mulheres negras em posições de liderança da Companhia.

Nesse contexto, implementamos um formulário de autodeclaração em nossa plataforma de recrutamento, com o objetivo de mapear o público que temos alcançado e atuar de forma intencional na composição de nossas listas de candidatos, priorizando grupos minorizados.

Além disso, todas as vagas divulgadas pelo Grupo trazem a seguinte mensagem, reforçando nosso compromisso com diversidade e inclusão:

“Promovemos uma cultura inclusiva, com foco na equidade e valorização das diferenças. Nossas oportunidades são abertas a todos os públicos e, de forma intencional, oferecemos vagas afirmativas. Nosso compromisso vai além do cumprimento das legislações relacionadas à diversidade e inclusão: atuamos ativamente para ampliar a representatividade em nosso time, considerando raça, etnia, gênero, gerações, pessoas com deficiência e LGBTQIAPN+. Além disso, buscamos fortalecer a presença de mulheres negras, indígenas e chefes de família em nossa equipe.”

PROGRAMA ELAS NA LIDERANÇA

O Programa, lançado em 2023, é focado no desenvolvimento e aceleração da carreira de colaboradoras pretas e pardas que almejam ocupar posições de liderança.

Em 2024, atingimos números importantes que traduzem a representação feminina e negra em nossa liderança.

**79,8%**

mulheres no Grupo Fleury

**70,5%**

mulheres na liderança do Grupo Fleury

**32,7%**

mulheres pretas e pardas na liderança



FÓRUM DE&I

Em 2024, estabelecemos o **Fórum de Diversidade, Equidade e Inclusão**, que tem por objetivo:

- Validar as iniciativas e o plano anual dos grupos de afinidade;
- Monitorar a performance geral do programa;
- Garantir o alinhamento das ações táticas com as diretrizes da alta direção;
- Apoiar a priorização e a distribuição orçamentária para as iniciativas ligadas ao tema dentro da Companhia.

Cerca de dez áreas participaram ativamente da iniciativa, que contou com quatro encontros no 2º semestre de 2024.



Acesse os indicadores completos de DE&I no [Caderno Suplementar](#).

Grupos de Afinidade

Contamos com cinco Grupos de Afinidade voltados para a discussão de temas relacionados à DE&I. Liderados pela área de ESG e formados por colaboradores de diferentes áreas, os grupos se reúnem periodicamente para fortalecer a cultura de diversidade e inclusão. Em 2024, destacaram-se as seguintes iniciativas:

LIDERANÇA FEMININA

- **1ª Edição do Projeto Entrelaçar:** evento de *networking* exclusivo para mulheres do Grupo Fleury. Contou com 77 mulheres trocando experiências sobre carreira e vida profissional;
- **1ª Edição do V.E.R.A.S On-line:** focado em Vivências, Experiências e Reflexão no Autocuidado em Saúde (V.E.R.A.S.), é um programa de Educação em Saúde para colaboradoras do Grupo Fleury;
- **3ª Edição do Programa Inspiração:** o evento contou com a participação de executivas da Companhia para dar depoimentos sobre vida pessoal e carreira;
- **3ª Edição da Feira Mulher Empreendedora** em São Paulo (SP) e 1ª edição em Minas Gerais;
- Envio de *newsletter* mensal temática e promoção de *lives*, rodas de conversa e palestras sobre equidade de gênero.

UZOMA

- Envio de boletins bimestrais, *lives*, rodas de conversa e palestras sobre o tema étnico-racial, com destaque para a Roda de conversa sobre **Povos Quilombolas**;
- **Concurso Cultural** com produções artísticas que representem a ancestralidade negra;
- **2º ano de parceria com a Sommos** para doação de testes de ancestralidade a colaboradores negros e negras, e ONGs parceiras;
- **Parceria com a Feira Mulher Empreendedora**, com foco no recorte étnico-racial de gênero.

ERAS

- Realização do **primeiro encontro** do Grupo Eras, voltado à diversidade de idade;
- Criação da identidade visual do Eras, com a confecção de camisetas, cordões e *bottons* do Grupo.

Inclusión

- Envio de boletins bimestrais, *lives*, rodas de conversa e palestras sobre **PcD e Neurodivergências**;
- **Pesquisa com colaboradores PCD e neurodivergentes** sobre barreiras no trabalho;
- **Pesquisa “Conte-nos Mais Sobre Você”** para mapear PCDs, reabilitados e neurodivergentes nas equipes.

PRISMA

- *Newsletter* bimestral sobre temas LGBTQIAP+, *lives*, rodas de conversa e palestras no mês do Orgulho LGBTQIAP+ (junho) e do Orgulho Trans (janeiro);
- **1ª edição do “Queens CAC”**, com visitas de Drag Queens nas Centrais de Atendimento e **1ª edição do Concurso “Põe a Cara no Sol”**, com fotos de colaboradores LGBTQIAPN+;
- Treinamentos na Ouvidoria para promover um **ambiente seguro à comunidade LGBTQIAP+**, com a contratação de 3 profissionais transexuais na área.

Saúde, segurança e bem-estar

GRI 3-3

Sistema de gestão

A Política de Saúde e Segurança Ocupacional (SSO) do Grupo Fleury estabelece as diretrizes e princípios que guiam o tema na Companhia, a fim de promover um ambiente ocupacional seguro e livre de acidentes.

Também contamos com um **Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional (SGSSO)**, elaborado com base em nossas diretrizes internas e Normas Regulamentadoras (NRs) de Saúde e Segurança no Trabalho para orientar nossas operações. GRI 403-1

Todas as nossas pessoas, inclusive terceiros, são contempladas no Sistema. A sua eficácia é monitorada por meio de inspeções e auditorias internas, realizadas pelas equipes de SSO, qualidade e meio ambiente de forma periódica nas unidades do Grupo, e auditorias externas através do Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC), do Programa de Acreditação em Diagnóstico por Imagem (PADI) e do College of American Pathologists (CAP). GRI 403-8

Identificação e avaliação de riscos

Nossa gestão da SSO ocorre a partir do monitoramento dos riscos e dos planos de ação que compõem o Plano de Gerenciamento de Riscos (PGR). Esse processo possibilita a avaliação da necessidade de ajustes e adaptações nos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), além da atualização das atividades conforme as mudanças na legislação.

No processo de identificação e avaliação de riscos e medidas corretivas, realizamos a observação das rotinas dos colaboradores por meio de inspeções nas unidades, análise de dados relacionados a acidentes e incidentes, preenchimento de formulários de investigação, avaliação clínica dos colaboradores acidentados e verificação do uso de equipamentos de proteção individual (EPIs) e coletiva (EPCs). GRI 403-2

Para o reporte e investigação de acidentes, há fluxos de comunicação amplamente divulgados entre as equipes. Após o registro das ocorrências, a área de Segurança Ocupacional realiza contato com os colaboradores para coletar mais informações sobre os casos, investigando as possíveis causas. Em seguida, são elaborados planos de ação, com apoio da CIPA. GRI 403-2

Além disso, contamos com a atuação de três comitês, que representam todos os colaboradores: GRI 403-4

- 1. Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA):** se reúne mensalmente e é responsável por garantir os procedimentos de SSO nas unidades, reportando os riscos identificados;
- 2. Comitê de Radioproteção:** responsável por garantir os procedimentos de mitigação de exposição dos colaboradores a radiação ionizante;
- 3. Plano de Prevenção e Riscos de Acidentes com Materiais Perfurocortantes:** responsável pela padronização dos procedimentos de prevenção de acidentes com perfurocortantes e material biológico.

Para relatar os perigos e retirar-se de situações de riscos, os colaboradores possuem um canal direto com a área de Saúde e Segurança e a CIPA, além do Canal de Confiança, que é acessível a todos, com direito a proteção contra represálias. GRI 403-2

Comunicação sobre saúde e segurança

A fim de fortalecer nossa cultura de segurança e evitar riscos ao trabalho, contamos com um **treinamento inicial e continuado** sobre riscos ocupacionais, além de realizarmos diálogos de segurança e aprendizado de acidentes junto a todas as nossas pessoas. GRI 403-2

O setor de Saúde e Segurança Ocupacional da Companhia é responsável por realizar o treinamento de novos colaboradores, além de promover diálogos de segurança periódicos e postar comunicados mensais em murais de unidades de atendimento, *e-mails* e *intranet*. GRI 403-4

Os treinamentos oferecidos incluem temas como: biossegurança, radioproteção, prevenção e combate a incêndios, brigada de incêndio, ergonomia, segurança para motoristas, manuseio de cargas e pessoas, contenção de derramamento de produtos químicos, segurança em ressonância magnética, dentre outros. GRI 403-5

PREVENÇÃO AO RISCO

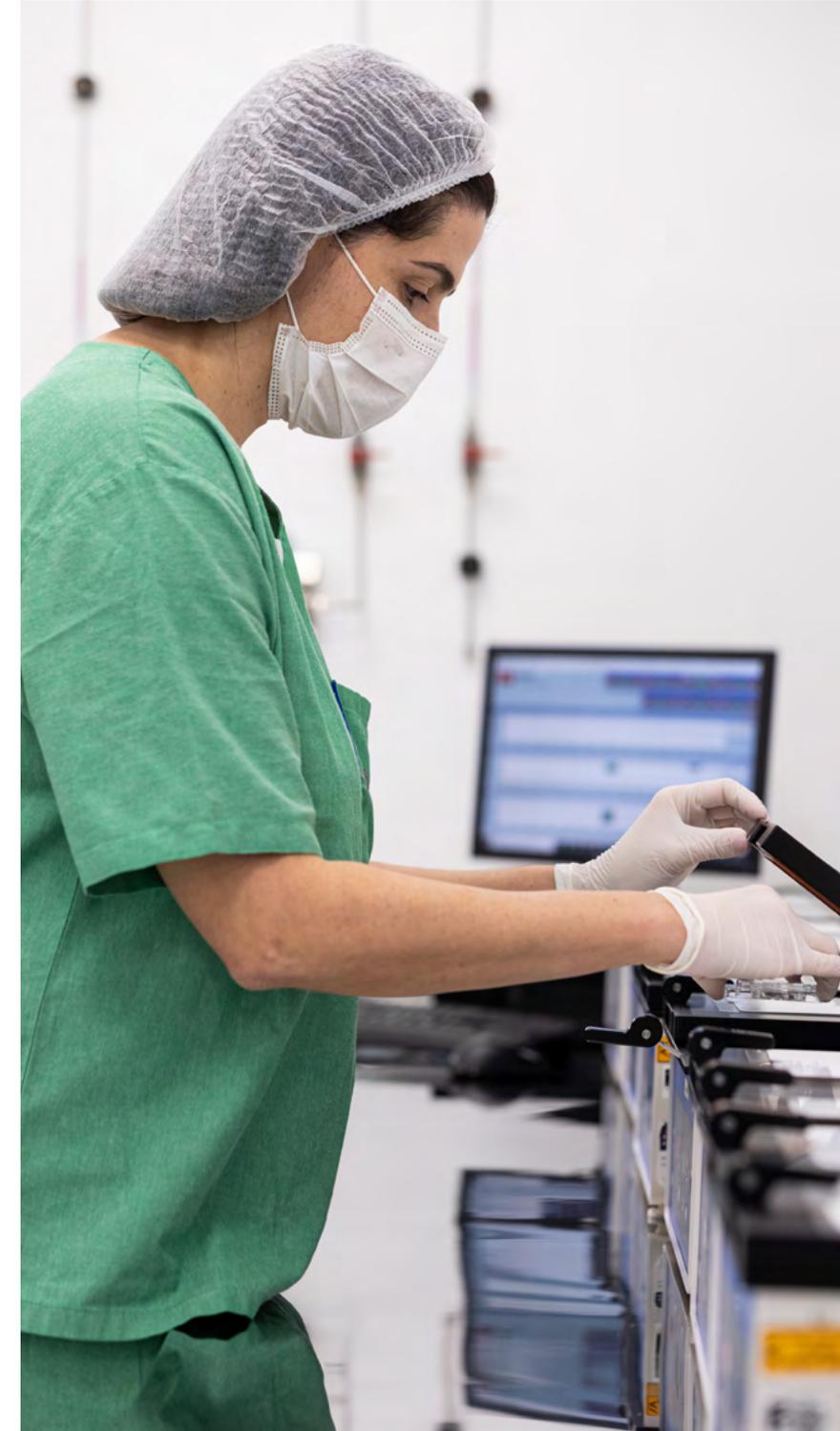
GRI 403-7

Os principais riscos à saúde e segurança identificados em nosso negócio são:

- **Radiação ionizante em radiodiagnóstico:** nesse caso, os trabalhadores só podem atuar após capacitação e uso de equipamentos e vestimentas adequadas.
- **Risco biológico do manuseio de material infecto-contagioso:** são fornecidos EPIs e são analisados os acidentes com agentes biológicos e materiais perfurocortantes, levando à elaboração de planos de ação para mitigação dos riscos.



Acesse os indicadores completos de SSO no [Caderno Suplementar](#).



Saúde e bem-estar

Promovemos a saúde e o bem-estar de nossas pessoas por meio da oferta de diversos serviços, com destaque para: GRI 403-3

- **Serviço de Psicologia:** oferece apoio individual e coletivo aos colaboradores, promovendo treinamentos sobre estresse ocupacional, assédio e sobrecarga de trabalho, além de atuar no bem-estar mental e emocional;
- **Educador Físico e Nutricionista:** promovem atividades de bem-estar, como ginástica laboral e orientações sobre postura e alimentação saudável, visando melhorar a saúde e produtividade;
- **Ergonomista:** realiza avaliações do ambiente de trabalho, ajustando mobiliário e equipamentos e oferecendo treinamentos em ergonomia;
- **Serviço Social:** apoia em questões de saúde mental, violência, afastamento previdenciário e encaminhamentos para benefícios e medicações.

Os dados sobre saúde do colaborador são confidenciais e, caso haja necessidade de compartilhamento, são criptografados a fim de atender à LGPD. GRI 403-3

Ao longo de 2024, implementamos uma série de iniciativas que incentivam uma abordagem holística à saúde, não apenas buscando a transformação física, mas também o equilíbrio mental e emocional de nossas pessoas, descritas a seguir. GRI 403-6

PROGRAMA VIVER MELHOR

O Programa Viver Melhor visa promover a qualidade de vida e o bem-estar das pessoas do Grupo Fleury com a disponibilização de conteúdos, programas e ferramentas de acompanhamento de saúde.

A diversa equipe de especialistas do Programa trabalha com um único objetivo: promover a qualidade de vida, a prevenção de doenças e a segurança de nossas pessoas. Nesse sentido, disponibilizamos psicólogos, médicos e assistentes sociais para acolher e encaminhar todas as necessidades de nossos colaboradores, inclusive com interface junto ao plano de saúde.

O Viver Melhor também cuida da família das nossas pessoas, sendo oferecido aos pais e filhos que não são elegíveis como dependentes descontos de até 50% em exames nos laboratórios do Grupo Fleury.

Em 2024, destacamos a inclusão de nutricionistas no Programa para tratar casos de obesidade e a evolução do acompanhamento oncológico que, ao final do ano, contava com 236 pacientes com câncer sendo acompanhados.

AMOR DE FAMÍLIA E KIDS

Em 2024, o programa Amor de Mãe passou a se chamar Amor de Família, com o objetivo de oferecer acolhimento e apoio a famílias em processo de gestação ou adoção como parte do Viver Melhor.

Para gestantes — incluindo mulheres cis, homens trans e pessoas não-binárias —, é realizado acompanhamento on-line de enfermagem e atendimento especializado em diversas áreas da saúde. Também são realizadas ações educativas, como cursos para gestantes.

No apoio à adoção (Acolher), foi oferecido acompanhamento psicológico para dois casos, um no Rio de Janeiro (RJ) e outro em São Paulo (SP).

Em dezembro de 2024, o programa contava com 295 participantes no acompanhamento gestacional.

O Kids, nossa frente de cuidado infantil do Programa Viver Melhor, é uma ação de porta aberta, que conta com serviços de puericultura e atendimento pediátrico realizados por uma equipe multiprofissional. Para os responsáveis por adoção, guarda ou tutela, é oferecida uma jornada especial com apoio de assistente social, pediatria e psicologia.

AO SEU LADO

Pensando no bem-estar das nossas pessoas, oferecemos o Programa “Ao Seu Lado”, focado na criação de bons hábitos nutricionais e físicos, que têm como consequência o auxílio na perda de peso de maneira saudável.

O Programa teve início com um piloto no estado do Rio de Janeiro, contando com 64 participantes e, em 2023 se expandiu para todas as regionais. Ao final de 2024, 246 colaboradores estavam dentro do programa.

EM FRENTE

Acreditamos que a saúde vai além do corpo, e por isso, nossos programas também acolhem colaboradores, médicos e familiares que estejam enfrentando ou testemunhem qualquer tipo de violência. Com o apoio adequado, oferecemos um espaço seguro e acolhedor para o suporte emocional e psicológico, buscando promover um ambiente de trabalho e uma vida mais saudável e livre de agressões.

ORIENTE ME

Para cuidar da saúde mental, nossa plataforma oferece acompanhamento emocional com consultas com psicólogos especializados e conteúdos em formato de *blog*. Além disso, disponibilizamos exercícios guiados de meditação, respiração, concentração, gestão do estresse e *mindfulness*, promovendo o autocuidado diário.



Relacionamento com fornecedores

Capitais utilizados:

-  Manufaturado
-  Intelectual
-  Financeiro
-  Humano

ODS relacionados:





Perfil da cadeia de fornecedores

Trabalhamos de forma ativa para promover boas práticas em toda a nossa cadeia de valor. Exigimos que nossos fornecedores sigam rigorosamente nossas normas, políticas de conduta e que atuem alinhados com os princípios de sustentabilidade que norteiam a Companhia.

Em 2024, mantivemos nossa base de fornecimento em um patamar estável em relação ao ano anterior, contando com 7.047 fornecedores diretos. Neste período, o volume total de compras com esses parceiros atingiu R\$ 3,3 bilhões. GRI 2-6

Entre as principais categorias de fornecimento, destacam-se equipamentos médicos, serviços de colaboradores terceiros, materiais diversos para enfermagem, fornecimento de medicamentos e infusões, segurança patrimonial, serviços de manutenção e *facilites*, alimentos, consultoria, *marketing*, logística e gestão de frotas e terceirização de exames. GRI 2-6

Responsabilidade socioambiental

GRI 3-3

Avaliação de novos fornecedores

Submetemos todos os novos fornecedores a um processo de *due diligence* conduzido pela área de Integridade, que busca informações como notícias, processos judiciais e outros dados públicos acerca de irregularidades trabalhistas, inquéritos criminais sobre discriminação e corrupção, entre outros temas. GRI 414-1

Além disso, contamos com uma Instrução de Trabalho (ITR) que define a forma de cadastro dos fornecedores e identifica os critérios necessários para que estes parceiros possam compor a cadeia de valor do Grupo Fleury.

Em 2024 tivemos o ingresso de 53 fornecedores em nossa cadeia de valor, que representaram 0,75% em relação ao total de fornecedores de suprimentos do Grupo Fleury. Dos novos contratos, 100% foram avaliados com base em critérios sociais. GRI 414-1

A gestão de fornecedores da Companhia conta com um processo de categorização destes parceiros por meio do **Questionário de Classificação de Fornecedor** (QCF). Esta ferramenta levanta, dentre vários aspectos, os riscos e impactos ambientais, sociais e de governança que podem estar presentes nos serviços, produtos ou processos dessas empresas, levando em consideração seu ramo de atuação. GRI 414-2

Cada fornecedor tem seu impacto classificado conforme a mensuração dos seus riscos capturados no preenchimento do QCF, que levam em consideração questões de reputação, influência no resultado dos exames, acesso a informações confidenciais, impacto ao meio ambiente, impacto ao paciente, co-responsabilidade e grau de dependência operacional e fonte de fornecimento. Os resultados da avaliação não são divulgados publicamente.

Considerando os fornecedores de alto impacto, 719 foram avaliados, sendo que 69 indicaram a necessidade de desenvolvimento de planos de ação. Não houve encerramento de contratos.

RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

Desde 2010, contamos com o **Programa de Excelência em Relacionamento com a Cadeia de Fornecimento** (PERC), que visa aprimorar nosso relacionamento e a integração com a cadeia de valor da Companhia.

O Programa promove o desenvolvimento de nossos parceiros na adoção de práticas ESG. O Manual PERC orienta os fornecedores sobre as ferramentas disponíveis para o desenvolvimento de iniciativas ESG e as métricas para análise das boas práticas já implementadas em suas operações.

Os fornecedores com melhores práticas de ESG não recebem vantagem sobre os demais, mas os relatórios de desempenho são utilizados para tomada de decisão de novos negócios. A ausência de iniciativas ESG não desqualifica a participação do fornecedor, o que ocorre apenas se houver casos de não conformidade com cláusulas estabelecidas contratualmente ou legislações e violações aos direitos humanos.

O programa recebe indicações de compradores e da Diretoria do Grupo Fleury, além do Comitê PERC, para escolha dos participantes. Em 2024, 53 fornecedores foram selecionados e tiveram sua performance avaliada trimestralmente, sendo que a nota mínima estabelecida no ano foi de 70% de aproveitamento.

Código de Confiança para Fornecedores

Em 2024, disponibilizamos no site da Contato Seguro o [Código de Confiança para Terceiros](#), com conteúdos exclusivos para nossos públicos externos de relacionamento, que antes eram tratados em outros documentos gerais da Companhia.

Dentre os temas abordados no Código, destacam-se questões de trabalho infantil, trabalho forçado, condições de trabalho em geral, discriminação e assédio, liberdade de associação, acordos de negociação coletiva e aspectos de saúde e segurança do trabalho. Tópicos de ética e anticorrupção também são abordados no Código.

Além disso, o documento aborda tópicos abrangentes que visam avançar a agenda ESG ao longo de toda a cadeia de valor da Companhia, com foco em: emissões de GEE, consumo de energia, eficiência de recursos, prevenção à poluição, gestão de resíduos, questões de biodiversidade, não-desmatamento e conservação de áreas.



O Código de Confiança para Terceiros é apresentado no [site da Contato Seguro](#).



DIREITOS HUMANOS NA CADEIA DE VALOR

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

A contratação de fornecedores inclui cláusulas específicas de direitos humanos, que garantem a liberdade de associação e negociação coletiva, e a proibição do uso de trabalho infantil ou em condições análogas à escravidão nas operações. Caso essas obrigações não sejam cumpridas, o fornecedor pode ser bloqueado e incluído em nossa Lista Restritiva.

O dossiê PJ realiza a re-homologação semestral dos fornecedores ativos nos últimos 12 meses e os classifica conforme seu nível de risco à violação de direitos humanos. Os resultados são obtidos por meio de pesquisas em sites e plataformas públicas.

A última re-homologação avaliou 3.070 fornecedores:

- **41 foram classificados como RED** (potenciais irregularidades em uma ou mais fontes consultadas no dossiê). Essas empresas foram bloqueadas;
- **173 fornecedores tiveram a classificação AMBAR** (existem pontos de atenção em uma ou mais fontes consultadas no dossiê). Essas empresas estão em análise do direcionamento para cada caso;
- **2.856 foram classificados como GREEN** (não foram encontradas irregularidades em nenhuma das fontes consultadas no dossiê).

Ecoeficiência operacional

Capitais utilizados:

-  Natural
-  Manufaturado
-  Intelectual
-  Financeiro
-  Humano

ODS relacionados:



Gestão ambiental

GRI 3-3

No Grupo Fleury, buscamos a evolução contínua dos processos de gestão ambiental, alinhando-os às principais tendências globais com foco na identificação de oportunidades de inovação e no aumento da ecoeficiência operacional.

Para direcionar nossas ações de forma mais assertiva, estabelecemos metas de curto, médio e longo prazo, que orientam e monitoram a evolução dos nossos objetivos estratégicos relacionados à sustentabilidade ambiental. O acompanhamento sistemático é realizado por meio de indicadores de desempenho, permitindo identificar avanços e pontos de melhoria contínua.

METAS AMBIENTAIS 2024

Indicador	Meta	Resultado	Status
Geração de resíduos infectantes (kg/exame)	0,01110	0,0090	Atingido
Geração de resíduos comuns (kg/exame)	0,00953	0,01000	Atingido
Consumo de energia (kWh/exame)	0,36346	0,33165	Atingido
Consumo de água (m ³ /exame)	0,00113	0,00112	Atingido
Redução das emissões totais (Escopos 1, 2 e 3) (%)	Reduzir 10% das emissões em relação ao último ano	Redução de 2,19%	Não atingido
Redução das emissões de Escopo 1 (%)		Aumento de 21,33%	Não atingido
Redução das emissões de Escopo 2 (%)		Redução de 100%*	Atingido
Redução das emissões de Escopo 3 (%)		Redução de 0,9%	Não atingido

*Abordagem “Escolha de Compra”, com base em certificados de energia renovável

Promovemos ainda iniciativas de engajamento e sensibilização dos nossos colaboradores e fornecedores quanto à importância da adoção de práticas ambientalmente responsáveis, ainda mais relevantes diante dos desafios globais relacionados às mudanças climáticas e à escassez de recursos naturais.

Um exemplo é o RMC de Ouro, evento que promovemos anualmente para premiar colaboradores das áreas de processamento de exames, responsáveis por melhorias contínuas e iniciativas ESG que trouxeram ganhos ambientais e de qualidade, incluindo a redução de emissões. Os vencedores recebem cartões de recompensa com valor financeiro atrelado.

Todas essas iniciativas são guiadas pela nossa Política de Sustentabilidade, aprovada pelo Conselho de Administração, que define as diretrizes e a governança do tema, assegurando o alinhamento entre nossa visão estratégica e o compromisso permanente com a sustentabilidade.

CERTIFICAÇÕES E ACREDITAÇÕES

Somos pioneiros no setor de medicina diagnóstica na implementação de um Sistema de Gestão Integrado certificado pelas normas ISO 9001 (Gestão da Qualidade) e ISO 14001 (Gestão Ambiental) e seguimos ampliando o alcance dessas certificações nas diferentes regionais do Grupo.

Atualmente, 52,34% de nossas operações estão cobertas pelo escopo da ISO 14001, enquanto 57,24% fazem parte do escopo da ISO 9001.

As unidades ainda não certificadas em gestão ambiental passam por auditorias internas com base em um *checklist* de autoavaliação, alinhado aos requisitos da ISO 14001. Esse processo contribui para prepará-las para futuras auditorias externas e para sua posterior inclusão no escopo de unidades certificadas.

Estratégia climática

GRI 3-3

Ao longo de 2024, nossa estratégia climática se fortaleceu no contexto do primeiro ano de combinação de negócios com Pardini. A consolidação de informação trouxe mais robustez ao nosso inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), o que permitiu identificar pontos de melhoria para a elaboração de planos de ação voltados à redução e mitigação de nossas emissões.

Nossas ações climáticas são guiadas pela [Política de Sustentabilidade](#) do Grupo Fleury e o tema é pautado anualmente nas reuniões ordinárias do Comitê ESG da Companhia.

Além disso, nossa Política de Gestão de Riscos, revisada e aprovada periodicamente, define o nível de apetite a riscos em função das estratégias do Grupo, considerando também os riscos relacionados ao clima (saiba mais na página 17 do Caderno Suplementar).

A supervisão do Conselho sobre o tema garante que a gestão dos riscos climáticos esteja atrelada ao planejamento estratégico e de riscos corporativos de longo prazo, minimizando exposições e fortalecendo a resiliência do Grupo frente aos desafios relacionados à mudança do clima.



Acesse o [Caderno Suplementar](#) para saber mais sobre nossa gestão climática.

Jornada de descarbonização TCFD Métricas e metas

Avançamos na jornada de descarbonização, estudando as oportunidades de projetos para que a Companhia reduza significativamente suas emissões líquidas até 2050.

Em 2024, implementamos melhorias nos processos de mensuração e projeção de emissões de GEE a fim de entender quais seriam os possíveis aumentos nas emissões com base na análise de diferentes cenários de curto, médio e longo prazo.

Mantivemos nossa meta histórica de reduzir as emissões em 10% em comparação com o ano anterior. A iniciativa nos prepara para o futuro estabelecimento de metas baseadas na ciência, tema que está sendo discutido com a Diretoria Executiva, com o apoio da área ESG e de uma consultoria externa.

A fim de cumprir com nossos compromissos, implementamos uma série de iniciativas que nos permitem evitar emissões significativas de GEE, com destaque para o transporte de amostras por drones, a operação de usinas fotovoltaicas (saiba mais na página 68) e o engajamento de fornecedores sobre melhores práticas de gestão climática.

TRANSPORTE DE AMOSTRAS POR DRONE

Em 2024, avançamos com o projeto inovador de transporte de amostras biológicas por drones por meio da realização de estudos de viabilização da expansão de trechos para estas movimentações. Em janeiro de 2025, implantamos a segunda rota logística do Grupo para o transporte de amostras por drones em Minas Gerais.

O uso de drones para o transporte de amostras biológicas diminui o tempo de entrega e reduz desafios logísticos, além de melhorar a eficiência dos diagnósticos e ampliar o acesso a serviços de saúde em regiões mais remotas. Ambientalmente, o projeto reduz significativamente a emissão de gases de efeito estufa, reforçando o compromisso do Grupo com a sustentabilidade.



50 minutos

de redução no tempo de transporte
(de 1h25min para 35min)



1,4 tCO₂e

de emissões reduzidas em relação a carros
(-833 kgCO₂e em relação a motocicletas)

A colaboração com a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) e a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) contribuiu para criar um marco regulatório para o transporte aéreo de materiais biológicos, posicionando o Grupo na vanguarda da inovação em saúde e logística no Brasil.

Iniciativas Lab-to-Lab

Além do uso de drones no transporte de amostras, avançamos em outras iniciativas voltadas para a redução de emissões de GEE no segmento de Lab-to-Lab (L2L), apresentadas a seguir.

USO DE MOTOS ELÉTRICAS

Ampliamos o uso de motos elétricas para o transporte de amostras biológicas, um meio de transporte com menor intensidade de emissões em comparação ao uso de carros.

ENGAJAMENTO DE FORNECEDORES

Orientamos nossos parceiros e fornecedores a abastecerem seus veículos com gás natural ao invés de gasolina ou diesel, visando uma menor intensidade de emissões em suas rotas logísticas.

INTEGRAÇÃO DE ROTAS LOGÍSTICAS

Ao longo de 2024, demos continuidade à integração de rotas logísticas entre laboratórios do Grupo Fleury e do Pardini, otimizando o uso de veículos e, conseqüentemente, reduzindo o consumo de combustível e emissões de GEE.

Como resultado, reduzimos os custos com combustível em R\$ 544 mil em 2024. A maior parte da sinergia foi realizada no estado de São Paulo.

Emissões de GEE TCFD Métricas e metas

No ano de 2024, as emissões totais de gases de efeito estufa* alcançaram 149,5 mil toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e), considerando os Escopos 1, 2 e 3 — um volume 2% inferior ao registrado em 2023 (152,8 mil tCO₂e).

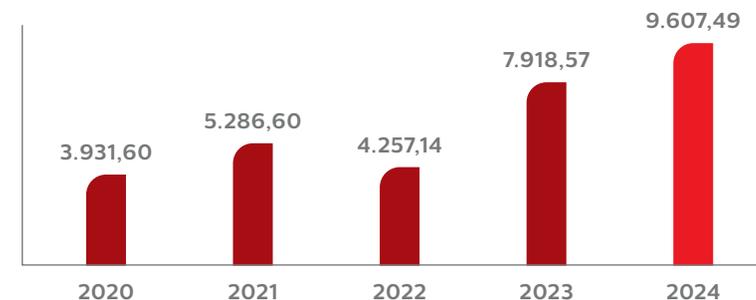
Esse resultado reflete nossos esforços em direção à descarbonização da Companhia.

A redução de emissões de Escopo 2 foi um destaque, visto que conseguimos neutralizar esse número com a implementação de usinas fotovoltaicas, projetos de geração distribuída que fazem uso de fontes renováveis e a aquisição de certificados de energia renovável (CEMIG REC) para abater emissões. Atingimos, assim, a meta de reduzir em 10% as emissões de Escopo 2 em relação ao ano anterior.

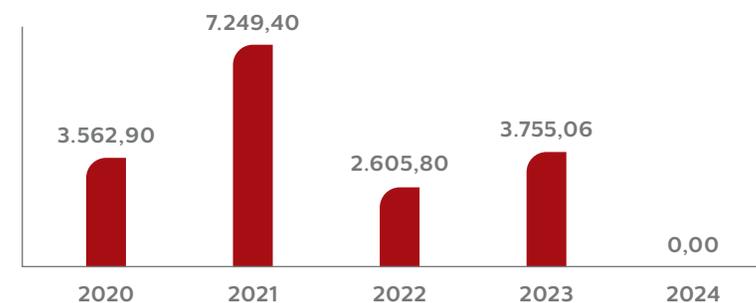
As emissões de Escopo 3, apesar de não terem atingido esse mesmo objetivo, reduziram 1% em relação a 2023 mesmo diante de uma maior abrangência dos fatores considerados para os cálculos desse escopo. Já as emissões de Escopo 1 sofreram um aumento de 21% comparado ao ano anterior, resultado ainda decorrente da combinação de negócios.

*O inventário de emissões de gases de efeito estufa do Grupo Fleury é elaborado com base na metodologia do GHG Protocol, na abordagem de Escolha de Compra.

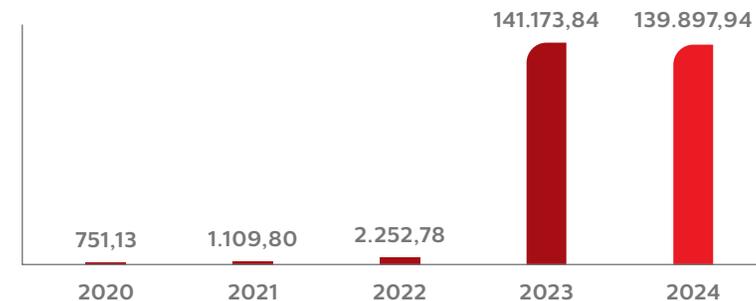
EMISSÕES DE ESCOPO 1 (tCO₂e)



EMISSÕES DE ESCOPO 2 (tCO₂e)



EMISSÕES DE ESCOPO 3 (tCO₂e)



Emissões diretas de GEE (Escopo 1) 305-1	2022	2023	2024
Geração de eletricidade, calor ou vapor: resultantes da queima de combustíveis em fontes estacionárias (tCO ₂)	854,63	707,68	951,84
Processamento físico-químico (tCO ₂)	0	0	0
Transporte de mercadorias, produtos, resíduos, empregados e passageiros: resultante da queima de combustíveis em fontes móveis de combustão pertencentes ou controlados pela empresa (tCO ₂)	204,87	1505,62	1.277,61
Emissões fugitivas: resultantes de liberações intencionais ou involuntárias (tCO ₂)	3.197,63	5.612,61	7.272,14
Resíduos sólidos e efluentes líquidos (tCO ₂)	-	92,66	105,90
Total de emissões brutas de CO ₂ e (tCO ₂)	4.257,14	7.918,57	9.607,49
Percentual da operação coberto	100%	100%	100%
Energia vendida	0,0	0,0	0

Emissões indiretas provenientes da aquisição de eletricidade (Escopo 2) 305-2	2022	2023	2024
Geração de eletricidade, calor ou vapor: resultantes da queima de combustíveis em fontes estacionárias (tCO ₂)	2.605,80	3.755,06	0,00*
Energia vendida	100%	100%	100%

Outras emissões de GEE (Escopo 3) 305-3	2022	2023	2024
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	104,29	20.684,88	14.419,68
Transporte e distribuição: emissões da frota terceirizada (tCO ₂ e)	428,74	5.844,58	6.097,41
Resíduos gerados nas operações (tCO ₂ e)	1.513,53	7.878,92	8.464,63
Viagens a negócio (tCO ₂ e)	206,22	1.031,82	1.406,37
Bens e serviços comprados (tCO ₂ e)	-	98.788,23	105.548,00
Bens de capital (tCO ₂ e)	-	3.010,55	581,38
Atividades relacionadas com combustível e energia não inclusas nos Escopos 1 e 2 (tCO ₂ e)	-	3.931,48	3.380,47
Bens arrendados (tCO ₂ e)	-	3,38	0
Total (tCO ₂ e)	2.252,78	141.173,84	139.897,94
Percentual da operação coberto	100%	100%	100%

*Cálculo realizado seguindo a abordagem de Escolha de Compra.

REPORTES CLIMÁTICOS

Anualmente, reportamos nossas iniciativas voltadas à estratégia climática e à gestão de riscos e oportunidades relacionados ao clima com base nas recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Também respondemos ao questionário do CDP Climate Change, que abrange questões relacionadas às nossas ações sobre o tema. Em 2024, recebemos a pontuação B, que reflete nossos esforços de mensuração das emissões e boas práticas voltadas à gestão climática.

Integramos em 2024 o Índice de Carbono Eficiente da B3, que avalia os valores e a abrangência de nossas emissões de carbono e o nosso engajamento com a sua redução.

Energia

GRI 3-3



Adotamos uma série de iniciativas para aprimorar a eficiência energética em nossas operações, com foco em tornar a matriz energética da Companhia mais limpa.

Como resultado desses esforços, do total de energia consumida em 2024, 89,5% foi proveniente de fontes renováveis.

Entre as principais ações estão a realização de auditorias energéticas para identificar oportunidades de melhoria, o estabelecimento de metas quantificáveis de economia de energia e a implementação de medidas para redução do consumo. O progresso dessas iniciativas é continuamente monitorado, permitindo avaliar os resultados alcançados.

Além disso, investimos em inovação e pesquisa para desenvolvimento de soluções mais eficientes e programas de capacitação voltados à conscientização dos colaboradores sobre a importância de reduzir o consumo de energia.

USINAS FOTOVOLTAICAS

Avançamos em nossa estratégia para tornar a matriz energética da Companhia mais limpa por meio da implementação de usinas fotovoltaicas para o abastecimento das operações e unidades de atendimento. Em 2024, nosso projeto de geração distribuída operou com cinco usinas fotovoltaicas e dez Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs), beneficiando 341 unidades de atendimento.



20.325,32 MWh

Energia consumida nas unidades com geração distribuída



10.818,7 MWh

Energia gerada nas usinas



14.995,02 MWh

Energia compensada nas faturas (74% do total consumido)



1.146 toneladas de CO₂e

Emissões evitadas



R\$ 3,3 milhões

Economia em 2024

CONSUMO DE ENERGIA GRI 302-1 | SASB HC-DY-130a.1

Total de energia consumida (GJ) GRI 302-1	2021	2022	2023	2024
Combustíveis de fontes não-renováveis	14.755,3	20.230,3	38.204,3	38.644,7
Combustíveis de fonte renováveis	1.597,6	155,0	0,0	0,0
Energia consumida/comprada (eletricidade)	209.794,6	222.871,0	364.262,1	327.844,3
Energia vendida	0,0	0,0	0,0	0,0
TOTAL	226.147,5	243.256,3	402.466,4	366.489,0

	2021	2022	2023	2024
Consumo total de energia renovável (GJ) GRI 302-1				
Total	235.710,72	223.025,98	364.262,10	327.844,30
Consumo total de energia não renovável (GJ) GRI 302-1				
Total	14.460,95	20.230,31	38.204,26	38.644,65
Total de cobertura	100%	100%	100%	100%
Consumo de combustíveis de fontes não renováveis (GJ) GRI 302-1				
GLP	477,75	5.525,28	165,77	164,70
Gasolina	1.296,49	-	26.197,59	22.213,77
Óleo Diesel	1.021,32	1.395,11	2.723,97	2.652,42
Gás Natural Seco	11.959,75	13.309,92	8.954,09	13.419,03
Acetileno	-	-	162,84	194,74
TOTAL	14.755,31	20.230,31	38.204,26	38.644,66
Consumo de combustíveis de fontes renováveis (GJ) GRI 302-1				
Etanol (Álcool Etílico hidratado)	1.154,00	-	0,00	0,00
Biodiesel	119,85	155,01	0,00	0,00
Etanol Anidro	323,73	-	0,00	0,00
TOTAL	1.597,58	155,01	0,00	0,00



Total de energia consumida (GJ) 302-2 302-3	2021*	2022*	2023	2024
Número de exames realizados	97.411.916	130.186.840	243.524.073,68	336.815.000
Consumo de energia dentro da organização (GJ)	226.147,54	243.256,29	402.466,37	366.488,95
Intensidade energética dentro da organização (GJ por exame realizado)	0,0023	0,0019	0,0017	0,0011
Tipos de energia incluídos na taxa de intensidade	GLP, gasolina, óleo diesel, gás natural seco, eletricidade, etanol, biodiesel e etanol anidro	GLP, Óleo Diesel, Gás Natural Seco, Biodiesel, eletricidade	GLP, óleo diesel, gasolina, gás natural seco, acetileno e eletricidade	GLP, óleo diesel, gasolina, gás natural seco, acetileno e eletricidade
Consumo de energia fora da organização (GJ)	24.024,01	1.555,14	249.110,29	153.406,66
Intensidade energética (fora da organização)	0,00025	0,00001	0,001	0,0005
Tipos de energia incluídos na taxa de intensidade	Combustível e eletricidade	Combustível	Combustível	Combustível e eletricidade
Consumo de energia total da organização	250.171,55	244.811,43	651.576,66	519.895,61
Intensidade energética (total da organização)	0,0026	0,0019	0,0027	0,0015
Proporção da intensidade energética de dentro/fora da organização	9,2	19	1,6	2,4
Percentual da operação coberto	100%	100%	100%	100%

*Os dados de 2021 e 2022 se referem a um período anterior à combinação de negócios com Pardini.

Resíduos

GRI 3-3

Nossas atividades geram uma quantidade significativa de resíduos de serviços de saúde, classificados como perigosos. Portanto, faz-se necessária uma gestão adequada dos resíduos desde a sua geração até a sua disposição final, a fim de mitigar impactos ambientais como contaminação de solo e água, danos à saúde humana e sobrecarga de aterros. GRI 306-1

Nesse sentido, conduzimos a avaliação periódica dos nossos aspectos e impactos ambientais, além de termos controles internos estabelecidos, visando o atendimento às diretrizes de procedimentos documentados e legislações pertinentes. GRI 306-1

Em nossas operações, os resíduos são segregados na fonte e destinados conforme as exigências da Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) 222/2018 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), que é atualizado periodicamente em cada unidade. Empresas especializadas realizam a coleta, o tratamento e a destinação final, assegurando a conformidade com a legislação vigente e a eficácia dos processos adotados. GRI 306-2

GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

Realizamos auditorias de resíduos para identificar oportunidades de melhorar o desempenho da nossa gestão, contando com planos de ação e metas quantitativas de redução da geração de resíduos.

Adotamos programas de reciclagem para papel e plástico em nossas unidades e escritórios, e seguimos práticas rigorosas para o descarte de resíduos biológicos, químicos e rejeitos radioativos, em conformidade com as normas ambientais e sanitárias. GRI 306-2

Além de promover a integração de programas de reciclagem para reduzir os resíduos enviados para aterro, também buscamos fornecedores que utilizem embalagens sustentáveis e promovemos treinamentos para conscientizar colaboradores sobre a importância da redução de resíduos. GRI 306-2

Melhoria contínua

Um grande impulsionador na redução da geração de resíduos é o olhar atento para os nossos processos, que nos permite repensar fluxos buscando reduzir prazos de exames, custo técnico e o impacto ambiental das operações.

Em 2024, obtivemos importantes ganhos com a redução do consumo de materiais, como:



Adicionalmente, reduzimos em 265 mil horas o tempo de esforço manual a partir da implementação de sugestões dos colaboradores para a otimização de processos. Os resultados foram acompanhados através de *dashboards* e ferramentas específicas.

Além das ações de conscientização e treinamento dos colaboradores e auditorias internas, aplicamos diversas iniciativas para reduzir a geração de resíduos, como:

- Mudanças metodológicas, como agrupamento de exames e melhorias nas linhas de automação para redução do número de tubos coletados dos pacientes;
- Miniaturização de metodologias;
- Sistemas de tratamento e reaproveitamento de químicos;
- Utilização de embalagens retornáveis de produtos;
- Digitalização de processos.

GERAÇÃO E DESTINAÇÃO DE RESÍDUOS GRI 306-3 | 306-4 | 306-5

Resíduos gerados anualmente* GRI 306-3	2022	2023	2024
Peso (kg)	2.060.575,24	6.215.490,00	6.717.601,97
Percentual da operação coberta	74,60%	84,56%	77,84%

Resíduos não perigosos gerados* GRI 306-3	2022	2023	2024
Resíduo reciclável (t)	288,20	649,23	576,76
Resíduo comum (t)	932,54	2.644,40	2.859,72
Resíduo reutilizado (t)	932,54	3,30	2,32
Pallet de madeira (t)	-	-	12,28
TOTAL (t)	1.220,74	3.296,93	3.451,08

Resíduos perigosos gerados* GRI 306-3	2022	2023	2024
Infectante (t)	708,63	2.490,97	2.641,79
Radioativo (t)**	9,58	3,79	2,50
Químico (t)	121,62	423,76	618,30
Demais resíduos perigosos (t)	-	-	3,93
TOTAL (t)	839,83	2.918,52	3.266,52

*A abrangência do dado é de 77,84% e inclui todas as unidades de atendimento e unidades administrativas em que temos o processo de pesagem de resíduos implantado.

** Após decaimento, os resíduos radioativos devem ser tratados e destinados conforme classificação de resíduos, podendo ser infectante, químico, comum ou perfurocortantes.

Resíduos direcionados para disposição ou descarte* GRI 306-4 306-5	2022	2023	2024
Pesos de resíduos perigosos incinerados (sem recuperação de energia)*			
Fora do local	134,68	411,00	428,61
TOTAL	134,68	411,00	428,61
Peso de resíduos perigosos destinados a aterros*			
Fora do local	1,13	1.736,87	2.045,07
TOTAL	1,13	1.736,87	2.045,07
Peso de resíduos perigosos destinados a reciclagem*			
Fora do local	-	-	0,013
TOTAL	-	-	0,013
Peso de resíduos perigosos destinados a outras operações de disposição (autoclave, micro-ondas, pirólise)			
No local	29,35	-	-
Fora do local	674,68	770,66	792,83
TOTAL	704,03	770,66	792,83
Peso de resíduos não-perigosos destinados a aterros*			
Fora do local	932,54	2.644,43	2.871,07
TOTAL	932,54	2.644,43	2.871,07
Peso de resíduos não-perigosos destinados a reciclagem*			
Fora do local	288,20	649,23	574,44
TOTAL	288,20	649,23	574,44
Peso de resíduos não-perigosos destinados a reutilização*			
Fora do local	-	3,30	2,32
TOTAL	-	3,30	2,32
Peso de resíduos não-perigosos destinados a outras formas de recuperação*			
Fora do local	-	-	3,25
TOTAL	-	-	3,25

*Os valores de destinação no local para esse tipo de disposição/descarte são iguais a zero.

Água e efluentes

GRI 3-3



Nossas atividades operacionais são as maiores responsáveis pelo consumo de água, utilizada tanto em equipamentos para análises clínicas, sanitários e restaurantes, quanto nas áreas administrativas dos prédios corporativos. GRI 303-1

A captação é realizada majoritariamente por concessionárias públicas, com exceção de um poço artesiano no NTO Vespasiano. O descarte dos efluentes segue os padrões da Resolução Conama 430/2011, sendo feito pelas redes públicas de tratamento. No caso do NTO Vespasiano e na sede do Brooklin - onde há estação de tratamento de efluentes (ETE), o descarte acontece por meio de estação própria antes do lançamento em corpos hídricos. GRI 303-1

O consumo de água é monitorado mensalmente por hidrômetros. Desvios em relação à média estimada são investigados para identificar e corrigir eventuais problemas. Também adotamos ações preventivas, como vistorias e campanhas educativas para reduzir vazamentos e desperdícios. GRI 303-1

A meta anual de consumo de água é definida com base nos resultados do ano anterior e na projeção de demanda de exames. O acompanhamento dos indicadores e a execução de planos de ação ocorrem no âmbito das reuniões de gestão. GRI 303-1

Em 2024, captamos 348,3 ML de água em nossas operações, sendo que 69,7 ML foram consumidos pela Companhia e o restante (278,6 ML) foi descartado na rede pública. GRI 303-3 | 303-4 | 303-5

GESTÃO DE IMPACTOS

Os padrões mínimos adotados para lançamento de efluentes em corpos hídricos se baseiam na Resolução Conama 430/2011, além das legislações pertinentes dos estados e municípios onde estamos presentes. GRI 303-2

No processo de retirada de água, observamos o agravamento da escassez hídrica como um possível impacto direto, e o racionamento de água em regiões em que atuamos como um impacto indireto. GRI 303-1

Caso alguma unidade não tenha sua demanda comportada nos devidos reservatórios, há utilização de caminhão-pipa para suprir o abastecimento da operação. O mesmo acontece quando temos algum problema hidráulico ou de abastecimento. GRI 303-1

VOLUME DE ÁGUA CAPTADA, CONSUMIDA E DESCARTADA POR FONTE* GRI 2-4 | 303-3 | 303-4 | 303-5

Volume de água captada por fonte (ML)* GRI 303-3	2022	2023	2024
Águas subterrâneas	4,4	41,9	39,9
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	163,8	294,3	308,4
TOTAL	168,2	336,2	348,3
Volume de água descartada por fonte (ML)** GRI 303-4	2022***	2023***	2024
Águas subterrâneas	3,52	33,49	31,95
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	131,04	235,47	246,70
TOTAL	134,56	268,96	278,65
Volume de água consumida por fonte (ML)** GRI 303-5	2022***	2023***	2024
Águas subterrâneas	0,88	8,37	7,99
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	32,76	58,87	61,68
TOTAL	33,64	67,24	69,66
Percentual da operação coberto	89,2%	76,62%	70,70%

PROGRAMA DE GESTÃO HÍDRICA

Como parte da gestão de recursos hídricos, implementamos as seguintes iniciativas voltadas para a redução do consumo de água em nossas operações, contribuindo para o atingimento das metas organizacionais:

- Avaliação do uso da água para identificar oportunidades de melhorias na eficiência hídrica;
- Ações para reduzir o consumo de água;
- Ações para melhorar a qualidade das águas residuais;
- Estabelecimento de metas para redução do uso de água;
- Aplicação de reciclagem de água;
- Treinamento de conscientização fornecido aos colaboradores sobre programas de gestão de eficiência hídrica.

*A abrangência do dado é de 70,7% e inclui todas as unidades de atendimento e unidades administrativas em que temos acesso ao consumo de água específico da nossa operação.

**Valores calculados via estimativa: 80% descarte e 20% consumo.

*** Valores de 2022 e de 2023 corrigidos de acordo com a estimativa adotada.

Inovação e pesquisa

Capitais utilizados:

-  Natural
-  Manufaturado
-  Intelectual
-  Financeiro
-  Humano

ODS relacionados:



Inovação, pesquisa e desenvolvimento

GRI 3-3

A inovação é um dos pilares que nos diferencia no mercado de saúde e está no centro da nossa estratégia. Por meio de investimentos contínuos em pesquisa, desenvolvimento e adoção de novas tecnologias, impulsionamos o conhecimento científico e promovemos avanços significativos na medicina, proporcionando uma jornada de saúde mais integrada e completa para os pacientes.

Com investimentos de R\$ 13,1 milhões em Pesquisa e Desenvolvimento (P&D), o Grupo Fleury implantou, em 2024, 263 novos produtos, 184 melhorias de metodologias e 17 internalizações de testes.

Essas inovações geraram uma economia anual de mais de R\$ 23 milhões, além de ganhos como redução de prazos e resíduos, beneficiando pacientes e o meio ambiente.

- **R\$ 13,1 milhões** investidos em inovação
- **263** novos produtos
- **184** melhorias de metodologia
- **17** internalizações de testes
- **R\$ 23 milhões** em economia anual com as inovações

Inovação na Jornada de Cuidado

ORTOPEDIA

Implementamos uma série de tecnologias e soluções baseadas em dados e protocolos médicos para melhorar a jornada do paciente da ortopedia, com foco em tratamentos eficazes e redução de custos, além de fortalecer a relação com operadoras e beneficiários.

Desenvolvemos, por exemplo, um mapa de risco para identificar problemas crônicos de coluna. A iniciativa se baseia no uso de Inteligência Artificial (IA) na área de radiologia (saiba mais na página 80) para identificar e coordenar o cuidado de pacientes com risco de complicações ortopédicas, com foco na prevenção e acompanhamento precoce.

ONCOLOGIA

Na frente de oncologia, implementamos em nossos serviços uma série de tecnologias para rastrear o câncer de mama, colorretal e de próstata. A aplicação de estratégias inovadoras nos permitiu reduzir o tempo médio do processo diagnóstico de 60 para 21 dias, viabilizando uma melhor adesão dos pacientes à jornada de cuidado, acelerando o diagnóstico e reduzindo abandonos de tratamento.

DIABETES

Com apoio da área de inovação, lançamos uma campanha de envio de mensagens eletrônicas para pacientes lembrando da execução dos exames de hemoglobina glicada, visando reduzir a quantidade de pessoas que não realizam o controle da diabetes (saiba mais na página 23). Como resultado, vimos uma melhora significativa na adesão aos exames e uma redução dos atrasos no diagnóstico de pré-diabetes.





Projeto X

O Projeto X é um importante passo na estratégia de sinergia operacional entre as marcas de Pardini e do Grupo Fleury. A iniciativa visa ampliar a interoperabilidade entre as unidades, em um modelo de referência cruzada.

Com 21 clientes já contemplados, o Projeto permite que exames coletados em unidades do Grupo Fleury possam ser processados em unidades Pardini e vice-versa. Isso garante maior agilidade, flexibilidade e capilaridade na prestação dos serviços, fortalecendo nossa atuação em todo o território nacional a partir da oferta de soluções em saúde digital de ponta a ponta.

Em 2023, demos início à primeira etapa do projeto, focada na terceirização de exames de baixo volume e menor complexidade. Já em 2024, em sua segunda etapa, o Projeto avançou com a ampliação do escopo e da complexidade dos serviços realizados. A previsão para 2025 é o lançamento da terceira etapa, com foco na captação e processamento de exames em volumes ainda maiores.

Para viabilizar essas operações, foram desenvolvidas interfaces robustas, garantindo a eficiência operacional necessária para gerenciar os altos volumes de exames e processos envolvidos, consolidando o Projeto X como uma solução inovadora e estratégica para a Companhia.

PRODUÇÃO CIENTÍFICA GRI 203-2

Em 2024, o Grupo Fleury se destacou na área de Pesquisa com a participação em congressos nacionais e internacionais e a publicação de 97 artigos científicos.

Ao longo do ano, a área de diagnóstico trabalhou no desenvolvimento de uma série de novos exames, como testes imunológicos para identificar erros inatos de imunidade e doenças autoimunes, além de novos testes em biologia molecular para detectar doenças infecciosas.

Destaca-se também a introdução de tecnologias como espectrometria de massas e cromatografia líquida para dosagens de vitaminas e hormônios, com melhorias significativas em eficiência.

No total, implantamos 124 novos produtos e serviços em nossos centros diagnósticos, abrangendo áreas como fertilidade, alergia e dermatologia.

Em radiologia, nossa equipe médica publicou 41 artigos em revistas renomadas e participou do congresso da Sociedade Radiológica da América do Norte (RSNA, na sigla em inglês), com 72 trabalhos apresentados e sete premiados, consolidando seu papel de referência na área.

Ciência de dados

Com o objetivo de melhorar a análise de exames médicos e aprimorar a jornada do paciente, investimos em tecnologias avançadas de ciência de dados e modelos de linguagem de grande escala (LLM, na sigla em inglês).

Ao longo de 2024, a infraestrutura de dados foi expandida com novos projetos inovadores, como:



Gestão automatizada de nódulos pulmonares: uso de LLM para automatizar a comunicação entre radiologistas e médicos sobre o acompanhamento de nódulos pulmonares;



Rastreamento de câncer de mama: criação de uma solução automatizada para identificar pacientes que não realizaram os exames de câncer de mama no prazo recomendado (saiba mais na página 23). Com a solução, o protocolo de cuidado aumentou o engajamento em 8 vezes;



Extração de dados em colonoscopia: uso de LLM para estruturar informações de laudos de colonoscopia e biópsias, identificando pacientes de alto risco para acompanhamento rigoroso.

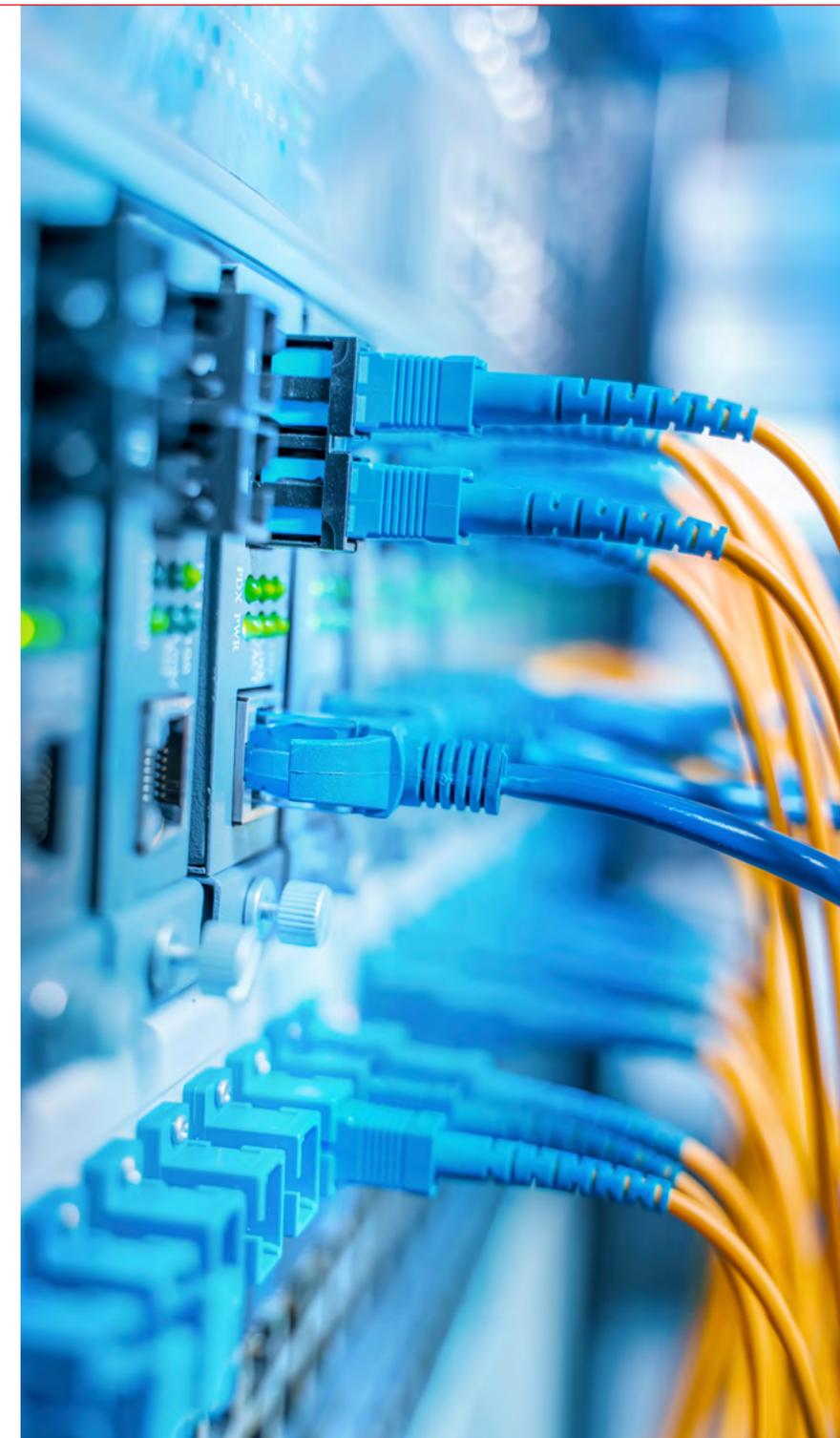
INOVAÇÃO ABERTA

O **Programa Impacta**, que visa resolver desafios ESG da Companhia por meio de parcerias com *startups* e empreendedores em um modelo de inovação aberta, teve sua segunda edição concluída em 2024.

Dentre as 108 empresas inscritas, seis *startups* foram selecionadas para aceleração, com destaque para dois negócios contratados.

Entre os negócios selecionados e acelerados, estão a **Me Escuta**, contratada para fornecer aparelhos auditivos na plataforma Saúde ID, e a **AfroSaúde**, para implementar um piloto de atendimento na Bahia.

Além disso, colaboramos com a *startup* Huna em um estudo para desenvolver uma ferramenta de estratificação de risco de câncer de mama com base em análises sanguíneas, que resultou em uma publicação que está entre os artigos sobre câncer mais acessados da revista Scientific Reports.



Aceleração e transformação digital

Nosso compromisso com a inovação e a transformação digital do negócio se traduz na oferta de soluções cada vez mais avançadas, visando proporcionar uma melhor experiência do paciente ao longo de toda a jornada de cuidado.

Nesse sentido, temos trabalhado para transformar nossos dados clínicos em soluções concretas que melhorem a saúde da população, consolidando nossa estratégia de infraestrutura de dados.

Como resultado desses esforços, em 2024, somamos mais de 130 mil novos clientes em nossa jornada digital, gerando uma economia de R\$ 1 milhão, além de contribuir com a ampliação do acesso à saúde no país (saiba mais na página 38).

Os **agendamentos digitais** representaram 43% dos agendamentos na marca a+ SP, 27% na marca Labs a+ e 21% na marca Fleury. Já o nível de satisfação com os produtos digitais (CSAT) em 2024 foi de 94%.

FLEURY DATA HUB

Ao longo de 2024, o Fleury Data Hub se consolidou como a plataforma de dados da Companhia, tornando-se uma referência em segurança, governança e análise de informações.

Dashboards analíticos implementados na plataforma aumentaram a visibilidade de métricas operacionais e estratégicas, reduzindo incertezas e otimizando nossa gestão. Por meio de inteligência artificial, passamos a identificar clientes que deixaram de usar nossos serviços, permitindo uma abordagem mais eficiente.

PRA VOCÊ CARD

O Pra Você Card é um cartão gratuito que oferece descontos exclusivos em serviços dos laboratórios do Grupo Fleury. Ele dá acesso a atendimentos em mais de 200 unidades das marcas do Grupo Fleury, inclusive no atendimento móvel.

O Card é uma importante estratégia para ampliar o atendimento em saúde para as classes C, D e E, facilitando o acesso à saúde suplementar.

PRODUTOS DIGITAIS

Em 2024, nossos produtos digitais alcançaram resultados expressivos, com aumento da satisfação dos clientes e redução de custos, proporcionando uma experiência aprimorada em toda a jornada de cuidado. Nos segmentos de B2C e B2B, destacamos os seguintes avanços:

DIGITAL B2C

- Expansão do agendamento digital para a marca Fleury;
- Autoabertura de fichas na marca a+, garantindo mais agilidade no atendimento;
- Leitura automatizada de pedidos médicos e carteirinhas, otimizando o tempo de atendimento;
- Redução do uso de papel, inclusive na entrega de exames domiciliares.

DIGITAL B2B

- Expansão da integração da telemedicina com grandes *players*, facilitando comunicação;
- Melhoria na experiência médica com a coleta de dados dos pacientes pelos dispositivos *Apple Watch*, como frequência cardíaca, quantidade de passos e gasto calórico diário.

Soluções em Inteligência Artificial

Em 2024, investimos no uso de ferramentas de Inteligência Artificial (IA) em diversos processos ao longo da jornada de cuidado do paciente, com destaque para exames de imagem. Essa abordagem proporciona uma vantagem estratégica, garantindo eficiência operacional e qualidade assistencial, além da possibilidade de geração e compartilhamento de conhecimento por meio de publicações em congressos e revistas científicas.

Soluções em IA

RESSONÂNCIA MAGNÉTICA

O uso de IA reduz em 50% o tempo de exame e o consumo de energia. Já implantada em 29 aparelhos do Grupo, a tecnologia de aceleração por compressão de sensibilidade melhora a qualidade das imagens e amplia a eficiência.

TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA

A Inteligência Artificial auxilia na detecção de anomalias em tomografias de tórax (tromboembolismo pulmonar e calcificações coronarianas) e de crânio (hemorragia intracraniana). Em 2024, tivemos 100% dos médicos engajados com a nova tecnologia, o que permitiu a análise de 30.109 exames, com 1.421 casos graves priorizados.

ONCOFOCO

A aplicação de IA permitiu a geração de relatórios sobre tratamentos personalizados para câncer metastático, somando 6.186 exames realizados desde 2018.

HOLTER SEM FIO

O equipamento oferece mais conforto e o uso de IA gera laudos mais eficientes, que são posteriormente avaliados por nossa equipe médica.

OTIMIZAÇÃO DE INSUMOS (L2L)

O uso de IA permitiu a previsão mensal da quantidade de insumos necessárias para o Lab-to-Lab, reduzindo em 40% as perdas por excedentes.



USO ÉTICO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Reconhecemos a importância da inovação tecnológica na saúde e buscamos garantir seu uso ético e responsável. Em linha com os valores de ética e integridade priorizados pelo Grupo Fleury, princípios fundamentais do negócio, consideramos a transparência e a segurança no uso e aplicação de tecnologias como a Inteligência Artificial.

Em 2024, atualizamos o nosso Código de Confiança – aplicado a todos os colaboradores e médicos do Grupo Fleury –, para considerar princípios essenciais que norteiam o uso adequado de IA. Estamos dedicados em promover inclusão e equidade, eliminando vieses e discriminações, garantindo que nossas soluções beneficiem a todos de maneira equitativa.

A implementação de políticas de governança robustas e transparentes em IA é crucial para manter a integridade e a ética no manuseio desses ativos de dados, garantindo que sejam utilizados de maneira ética, correta e responsável.



Acesse [aqui](#) o Código de Confiança do Grupo Fleury.

MONITORAMENTO DE LINHAS DE CUIDADO

O projeto Monitoramento de Linhas de Cuidado utiliza Inteligência Artificial, inclusive IA Generativa, para analisar de forma automática laudos de exames como tomografias de tórax e mamografias.

Com isso, são gerados *insights* importantes para a investigação de aspectos como nódulos pulmonares, achados de risco ou recomendações clínicas, que permitem identificar, entre outros aspectos, a necessidade de realização de outros exames pelo paciente. A solução notifica automaticamente nossos médicos, no caso de tomografias, e pacientes, no caso de mamografia, sobre achados relevantes ou a necessidade de repetir os exames.

No caso da mamografia, o projeto em fase de validação permite que pacientes sejam alertados pelo aplicativo do Fleury após seis ou 12 meses da realização do exame, contribuindo para a redução de riscos, a otimização de custos e a melhoria contínua do cuidado à saúde.

DETECÇÃO DE *CHURN* DE PACIENTES

O estudo de Detecção de *Churn* de Pacientes utiliza Inteligência Artificial com técnicas de *Machine Learning* para prever, com seis meses de antecedência, a saída de clientes com base na análise da sua jornada.

A solução integra alertas diretamente ao sistema de atendimento, permitindo identificar e oferecer um tratamento especial, com campanhas de marketing e intervenções personalizadas, aos clientes com risco de deixarem nossos serviços. Dessa forma, a IA classifica clientes com risco de *churn*, potencializa a retenção, a satisfação e o engajamento dos pacientes.

Governança corporativa

Capitais utilizados:

-  Manufurado
-  Intelectual
-  Financeiro
-  Humano

ODS relacionados:



Estrutura de administração

Para garantir a sustentabilidade e a longevidade das nossas operações, temos como compromisso fundamental a gestão ética dos negócios, sempre alinhada às melhores práticas de governança corporativa do mercado.

Atuamos com transparência e integridade, promovendo a geração de valor contínua para todos os nossos *stakeholders*.

Contamos com uma governança robusta composta por diferentes instâncias que asseguram a gestão estratégica e a supervisão corporativa do Grupo Fleury.

O **Conselho de Administração** é o órgão máximo da organização e é apoiado por cinco **Comitês de Assessoramento** para a tomada de decisão. GRI 2-9

A nível executivo, as **Diretorias**, lideradas pela CEO, são responsáveis pela execução da nossa estratégia e, independente das linhas de operação, contamos com uma **Auditoria Interna**, com reporte direto ao Conselho de Administração.

GRI 2-9

 **Conheça a composição dos órgãos de governança do Grupo Fleury [aqui](#).**



Conselho de Administração

O Conselho de Administração (CA) é responsável por definir as diretrizes estratégicas do Grupo Fleury e supervisionar a atuação da Diretoria Executiva, além de deliberar sobre políticas corporativas, planos de investimento, orçamentos anuais, estratégias de expansão, e ainda assegurar a identificação, mitigação e monitoramento dos riscos organizacionais. GRI 2-9

De acordo com o Estatuto Social do Grupo Fleury, o Conselho deve ser composto por no mínimo sete e no máximo onze membros efetivos, com mandato unificado de dois anos e possibilidade de reeleição. GRI 2-9

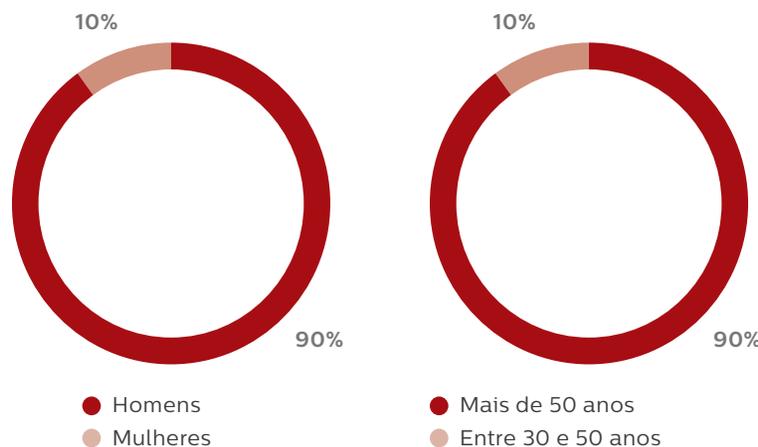
A escolha dos conselheiros, segundo o Regimento Interno do Conselho de Administração do Grupo Fleury, leva em conta critérios como experiência, disponibilidade de tempo, participação ativa nas reuniões, desempenho (em caso de reeleição) e aspectos relacionados à diversidade, incluindo gênero e raça/etnia. Ainda, conforme previsto no Acordo de Acionistas, o Conselho deve contar com profissionais com formação e experiência na área médica. GRI 2-10

Atualmente, o CA é composto por dez membros efetivos, sendo nove homens e uma mulher. Destes, quatro são conselheiros independentes e oito possuem formação e experiência comprovada na área médica. O Presidente do Conselho não exerce funções executivas na Companhia. GRI 2-9 | 2-11

Ao final de 2024, o tempo médio de mandato dos membros que compõem o Conselho era de 2,6 anos e nove conselheiros possuíam quatro ou menos mandatos em outras empresas. GRI 2-9

O Regimento determina a frequência mínima obrigatória de cada conselheiro em 75% das reuniões do órgão, sendo que, em 2024, a frequência média foi de 92%

MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, POR GÊNERO E FAIXA ETÁRIA GRI 405-1



[Acesse aqui a Política de Indicação de membros do Conselho de Administração, seus Comitês de Assessoramento e Diretoria Estatuária.](#)

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO CONSELHO

GRI 2-18

Uma conduta íntegra e alinhada aos nossos princípios e valores são fundamentais para a composição do Conselho de Administração. Para garantirmos a atuação idônea do órgão, avaliamos o desempenho do Conselho quanto à sua própria dinâmica, os órgãos de assessoria e os processos da Companhia.

O Conselho realiza, assim, uma autoavaliação anual enquanto órgão colegiado, além da avaliação individual de seus membros. Em 2024, essa avaliação considerou:

- Composição e dinâmica;
- Pessoas e cultura;
- Estrutura e processos;
- Estratégia e negócios;
- Riscos corporativos e controles internos;
- Adequação do perfil;
- Papel e responsabilidades;
- Competências e comportamentos;
- Avaliação do Presidente do Conselho.

Conselho Fiscal

Composto por três membros efetivos e seus respectivos suplentes, o Conselho Fiscal é um órgão independente da administração da Companhia, em conformidade com a Lei nº 6.404/76, que estabelece que é de sua responsabilidade a fiscalização das atividades da administração, revisão das demonstrações financeiras da Companhia e divulgação de suas conclusões aos acionistas.

Comitês de Assessoramento

A fim de apoiar o Conselho de Administração em suas decisões estratégicas, bem como na supervisão e fiscalização das atividades da Diretoria Executiva, contamos com cinco comitês técnicos de assessoramento. No total, os comitês são compostos por 15 membros, sendo nove membros independentes que não fazem parte do Conselho de Administração e seis que fazem parte do Conselho, incluindo três membros independentes.

COMITÊ DE FINANÇAS

Com funcionamento permanente, assessora o Conselho de Administração e a Presidente Executiva no direcionamento, estabelecimento de metas de desempenho e supervisão da gestão financeira da Companhia, inclusive em relação a estrutura de capital, fluxo de caixa, endividamento e gestão da dívida, política de investimentos dos fundos excedentes (caixa disponível), política de dividendos, gestão de recebíveis e glosas, estratégias de investimento e rentabilidade dos ativos.

COMITÊ DE AUDITORIA, INTEGRIDADE E GESTÃO DE RISCOS

Recomenda as condições de contratação de auditoria externa independente e propõe seus objetivos. Também é responsável por analisar e avaliar os trabalhos da auditoria interna e garantir e aprimorar os controles internos, além de recomendar procedimentos diante da constatação de inadequações em relação às melhores práticas contábeis. Ainda, acompanha o mapeamento dos riscos a que a Companhia está exposta e as respectivas ações preventivas e mitigantes.

COMITÊ DE PESSOAS E CULTURA

Assessora o Conselho de Administração e a Presidente Executiva na avaliação, indicação e destituição de diretores. O Comitê acompanha a evolução da organização frente a desafios estratégicos para os negócios e a gestão, e avalia sistemas de avaliação de desempenho, políticas salariais e programas de desenvolvimento do quadro funcional. Também é responsável por propor diretrizes e critérios para programas de remuneração variável e acompanhar e propor ações decorrentes da avaliação do clima organizacional.

COMITÊ DE ESTRATÉGIA E TECNOLOGIA

Com funcionamento permanente, apoia o Conselho de Administração na avaliação, priorização e acompanhamento dos projetos mais relevantes na Companhia. Este Comitê é composto atualmente por quatro membros, com mandato de 2 anos.

COMITÊ ESG

Alavanca o desenvolvimento do trabalho sobre o tema que já vem sendo realizado pela Companhia, reforçando a atenção permanente aos princípios ESG na estratégia de negócios, e acentuando as discussões sobre essa agenda dentro das grandes linhas estratégicas de longo prazo, que contribuirão para a perenidade da organização e do ambiente que o Grupo influencia e faz parte. O Comitê é coordenado pelo presidente do Conselho de Administração.

Diretoria Executiva

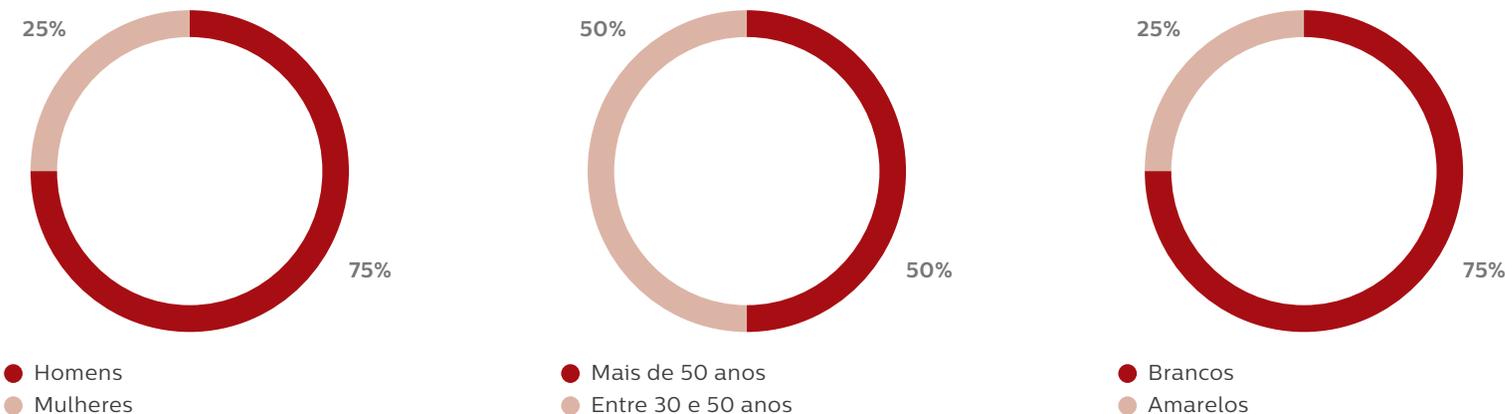
Os diretores executivos são responsáveis pela representação institucional e gestão dos negócios da Companhia, em conformidade com as diretrizes estabelecidas no [Estatuto Social](#).

Conforme previsto no seu [Regimento Interno](#), a Diretoria Executiva do Grupo Fleury deve ser composta por no mínimo três e no máximo dez membros, com mandatos de dois anos, sendo permitida a reeleição. Finalizamos 2024 com oito diretores executivos. Desses, contamos com uma representante do gênero feminino, ocupando a Diretoria Executiva de Unidades de Atendimento, além da Diretora CEO da Companhia, a Dra. Jeane. GRI 2-9 | 405-1

Entre os meses de janeiro e novembro de 2024, contamos com uma Diretoria Executiva de Estratégia, Inovação e ESG. Porém, em decorrência da jornada de combinação de negócios, em dezembro a Diretoria de Pessoas e Cultura incorporou temporariamente as esferas social e ambiental — já a esfera de governança foi incorporada à área de Finanças, Jurídico e RI.

A movimentação da área ESG está em andamento e deve ser concluída em 2025, com a sua incorporação à Diretoria Executiva de Operações, mantendo a agenda de sustentabilidade permeando os negócios da Companhia de forma transversal e conectada à estratégia ESG do Grupo.

MEMBROS DA DIRETORIA EXECUTIVA, POR GÊNERO, FAIXA ETÁRIA E RAÇA GRI 405-1





Conexão ESG

O Conexão ESG é um evento que integra as práticas ambientais, sociais e de governança para discutir, conscientizar e alinhar o entendimento de todos os colaboradores sobre temas essenciais à construção de uma sociedade mais inclusiva.

Durante o encontro, contamos com a participação de membros do Conselho de Administração, Comitês e Diretores, além de convidados externos, como a especialista em diversidade e inclusão, Djamila Ribeiro.

Em 2024, o evento contou com os seguintes norteadores:

- **Visão integrada e transversal das práticas ESG:** explora como os princípios ESG se conectam às diversas áreas e iniciativas da empresa, desde Inteligência Artificial até a estratégia de democratização e acesso à saúde;
- **Inspiração e aprendizado com iniciativas reais:** os colaboradores compartilham suas vivências e projetos que aplicam os princípios ESG, inspirando e motivando outras pessoas a seguirem o mesmo caminho;
- **Aprofundamento do conhecimento em ESG:** oferece conteúdos relevantes e atualizados, como palestras on-line, *videocasts* e materiais exclusivos;
- **Desenvolvimento de uma visão crítica e proativa:** convida à reflexão sobre o papel de cada indivíduo na construção de um futuro mais sustentável para a empresa e a sociedade.

ENGAJAMENTO DA GOVERNANÇA NA AGENDA ESG GRI 2-17

Ao longo de 2024, promovemos diversas ações de engajamento do Conselho de Administração na agenda ESG da Companhia.

TREINAMENTOS

Os conselheiros participam de treinamentos em ESG, vinculados à PLR, reforçando a disseminação do tema com a alta liderança (saiba mais na página 47).

ENGAJAMENTO ESTRATÉGICO

Nossas políticas corporativas e o Código de Confiança são deliberados e aprovados pela Diretoria Executiva e Conselho de Administração. Já os Comitês de Assessoramento discutem temas de sustentabilidade, apoiando a decisão e ampliando a visão estratégica.

EVENTOS ESG

A Gerência ESG da Companhia realiza o evento anual Conexão ESG, com participação de membros do Conselho e Comitês, abordando governança sustentável, integridade e temas emergentes. Contamos também com uma agenda anual sobre diversidade, equidade e inclusão, aberta a todos os colaboradores.

DEBATES ESTRATÉGICOS

A Alta Administração do Grupo Fleury participa de eventos sobre tendências e desafios ESG, fortalecendo a governança e o compromisso com o desenvolvimento sustentável.

Ética e integridade

GRI 3-3

No Grupo Fleury, temos o compromisso de promover uma cultura de ética e conformidade, sempre alinhada aos valores que norteiam a nossa atuação.

Conduzimos nossas atividades com base nos padrões de conduta definidos no Código de Confiança, aplicável a todos os nossos colaboradores e parceiros, e na Política Anticorrupção e Política de Integridade, que baseiam nossas decisões e ações diárias.

Nossas pessoas são também responsáveis por atuar como multiplicadoras de práticas éticas e transparentes, apoiando a compreensão, aplicação e monitoramento dessas diretrizes, além da identificação e alerta sobre eventuais situações de risco ou possíveis violações a esses princípios.

Acreditamos que, dessa maneira, fortalecemos um ambiente de negócios pautado pela integridade e excelência, contribuindo para a preservação da reputação da Companhia e para a geração de valor sustentável a todos os nossos *stakeholders*.

Nesse sentido, integramos, desde 2022, o Movimento Transparência 100%, da Rede Brasil do Pacto Global, que tem o objetivo de fomentar a integridade e engajar as empresas na criação de políticas anticorrupção, com ações claras de comprometimento com o tema.



CÓDIGO DE CONFIANÇA

GRI 2-23 | 2-24

Nosso Código de Confiança formaliza os valores e princípios que orientam a conduta esperada de colaboradores, administradores, médicos, parceiros, fornecedores e demais públicos que se relacionam com a Companhia durante a execução de suas funções.

Aprovado pelo Conselho de Administração, o Código aborda temas como direitos humanos, meio ambiente, trabalho infantil, condições de trabalho, remuneração, saúde e segurança do trabalho, corrupção, discriminação, assédio, proteção de dados e práticas anticompetitivas.

Complementarmente, a Política de Integridade traduz o nosso posicionamento quanto a suborno, corrupção, lavagem de dinheiro, concorrência, associações, contribuições, doações, interações com agentes públicos e licitações.

A responsabilidade pelo cumprimento dessas políticas é compartilhada entre diferentes áreas da empresa e monitorada por um sistema de gestão e qualidade. Esse acompanhamento é realizado principalmente por meio de auditorias internas e externas, conduzidas por empresas independentes.

Combate à corrupção

Somos guiados por uma [Política Anticorrupção](#), que tem como propósito prevenir práticas de suborno e corrupção, promovendo a integridade em todos os nossos relacionamentos e reafirmando nosso compromisso com a ética, transparência e conformidade com as leis e regulamentações vigentes.

Em 2024, avaliamos 100% de nossas operações (561 unidades, incluindo as aquisições realizadas em 2024) quanto ao risco de corrupção, com verificações realizadas por meio de *due diligence*, auditoria interna e controle financeiro. GRI 205-1

O Fator de Riscos da Companhia para “Fraudes e Desvio de Conduta, e Relacionamento com o Governo” é classificado com criticidade alta (saiba mais na página 94) e sua mitigação inclui a adoção de medidas preventivas e corretivas, como a divulgação do Código de Confiança e das Políticas de Integridade, Anticorrupção e de Gestão de Consequências, além de treinamentos específicos, reforçando nosso compromisso com a ética e a transparência. GRI 205-1



Saiba mais sobre os questões de ética e integridade no [Caderno Suplementar](#).

Treinamentos

Para a implementação dos nossos compromissos com a ética e a integridade, em 2024, promovemos capacitações obrigatórias aos colaboradores em temas como: Código de Confiança, trilha de riscos, ESG, *phishing* (saiba mais na página 92), vieses inconscientes e cultura antirracista. Esses treinamentos também abordam o propósito e a forma correta de utilização do canal de denúncias da Companhia. GRI 2-24

Todos os *stakeholders* devem participar anualmente destes treinamentos para garantir a atualização contínua sobre os conteúdos e diretrizes de Integridade. A eficácia dos treinamentos é avaliada regularmente e a sua realização está vinculada ao Programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR) da Companhia. GRI 2-24

Ao longo de 2024, promovemos ações de comunicação e engajamento de nossos *stakeholders* quanto às políticas e procedimentos de combate à corrupção implementados na Companhia, tendo atingido os seguintes resultados: GRI 205-2



10 membros de órgãos de governança
100% comunicados e capacitados

22.313 colaboradores
100% comunicados e 96% capacitados

7.047 fornecedores
100% comunicados



Canais de comunicação

Disponibilizamos um **Canal de Confiança** acessível a todos os colaboradores, terceiros, clientes e à comunidade em geral para o relato de denúncias e orientações sobre conduta empresarial ética e responsável. GRI 2-26

O canal é administrado pela Contato Seguro de modo independente, garantindo o anonimato e total confidencialidade dos denunciantes, sem risco de retaliação. As denúncias recebidas são apuradas pelo time de Auditoria Interna do Grupo Fleury com imparcialidade, assegurando a adoção de tratativas adequadas conforme a gravidade e a natureza de cada caso. GRI 2-26

As diretrizes e medidas corretivas aplicáveis estão descritas nas Políticas Anticorrupção, de Gestão de Consequências e de Integridade, incluindo sanções disciplinares para os casos de discriminação e assédio. GRI 2-26



O Canal de Confiança está disponível a todos os públicos 24h por dia, 7 dias por semana, no site www.contatoseguro.com.br/grupofleury e pelo telefone 0800 601 6943

Pacto Global

Em 2024, enquanto integrante do Comitê de Treinamentos do ODS 16 da Rede Brasil do Pacto Global da ONU, o Grupo Fleury organizou em sua sede o curso Fundamentos dos Programas de Compliance e Integridade, para membros da Plataforma de Ação contra a Corrupção.

Profissionais de compliance de grandes empresas nacionais e internacionais participaram de debates importantes, envolvendo temas como implementação de programas de integridade.

CONFLITOS DE INTERESSE

GRI 2-15

A Área de Integridade reporta trimestralmente à Auditoria Interna todas as partes relacionadas ao Grupo Fleury para análise de possíveis conflitos de interesse. A divulgação destes conflitos é realizada nas Demonstrações Financeiras e por meio de divulgação ao mercado, conforme os princípios contábeis aplicáveis e a regulamentação vigente.

Em casos de participação cruzada em órgãos de administração, contamos com diretrizes internas e externas nos regimentos destes órgãos, estabelecendo orientações claras sobre a gestão de conflitos de interesse nessas instâncias.

Nesse sentido, disponibilizamos amplamente documentos que normatizam o tema, como o Código de Confiança, as Políticas de Gestão de Consequências, Anticorrupção e de Integridade e o Código de Confiança para Fornecedores (atualizado em 2024).

A Política de Transações com Partes Relacionadas estabelece ainda diretrizes para que nossos colaboradores possam identificar, se afastar ou comunicar situações em que haja conflito de interesse potencial. Caso sejam percebidas práticas que contrariem as condutas preventivas previstas, o Canal de Confiança oferece a opção de “Relatar conflito de interesse”.

Respeito aos Direitos Humanos

GRI 3-3

O respeito aos direitos humanos é um pilar fundamental para o nosso negócio.

Em 2024, publicamos uma [Política de Direitos Humanos](#) dedicada exclusivamente ao tema - que antes era abordado em outros documentos. Entre os tópicos abordados estão o repúdio ao trabalho degradante, a liberdade de associação, o respeito à diversidade e inclusão, a segurança e bem-estar dos pacientes e o relacionamento com a comunidade, entre outros. GRI 412-1

O tema é monitorado ao longo de todo o processo de gestão de riscos da organização, sendo que o risco de “Compliance, Direitos Humanos e Governança Corporativa” é classificado em nossa matriz com criticidade alta. GRI 412-1

DIREITOS HUMANOS NA CADEIA DE VALOR

Todos os contratos com parceiros incluem cláusulas relacionadas aos direitos humanos, bem como questões de saúde e segurança e práticas anticorrupção, em linha com os princípios do Grupo Fleury (saiba mais na página 61).

Em 2024 foram emitidos 155.190 acordos e contratos de compras de investimento significativo - ou seja, firmados com os parceiros mais representativos em termos de estratégia ou *spend* financeiro - para 7.047 fornecedores, todos com cláusulas referentes a direitos humanos. GRI 413-2

DIAGNÓSTICO EM DIREITOS HUMANOS

Buscando reforçar nossa atuação no tema, em 2023 realizamos um diagnóstico em 100% de nossas operações para avaliar nossas práticas em direitos humanos, identificar melhorias e elaborar um plano de ação. GRI 412-1

A metodologia* investigou questões referentes ao respeito, proteção e reparação em direitos humanos no setor, no país e na cadeia de valor, identificando as principais tendências, exigências e referências de melhores práticas, o que permitiu uma compreensão de nosso nível de maturidade no tema. GRI 412-1

Como primeiro passo para mitigar esse risco, implementamos o curso obrigatório de letramento em direitos humanos para todos os colaboradores. Em 2024, demos continuidade às melhorias recomendadas no plano de ação, com destaque para o reforço de nossa governança com a publicação da Política e a capacitação das equipes sobre o tema. GRI 412-1

*O diagnóstico envolveu o aprofundamento dos seguintes temas: trabalho forçado, trabalho infantil, tráfico humano, liberdade de associação, liberdade de negociação coletiva, remuneração igualitária; discriminação; governança responsável; prevenção e mitigação de impactos; segurança da informação. As análises cobriram os seguintes públicos de relacionamento: empregados, mulheres, crianças, terceirizados, comunidades locais.

** O Grupo Fleury não possui seguranças próprios, somente terceirizados.

TREINAMENTOS

Ao longo de 2024, 13.696 colaboradores do Grupo Fleury realizaram o letramento em direitos humanos, um total 5,4 vezes maior em comparação ao pessoal treinado em 2023 (2.526 pessoas).

Realizamos treinamentos formais sobre políticas e procedimentos de direitos humanos com o pessoal de segurança que atua em nossas unidades de atendimento e no escritório da Companhia. No último ano, 100% do time de segurança foi capacitado e treinado formalmente em relação a políticas e procedimentos relacionados a direitos humanos**. GRI 410-1

SELO MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E DIVERSIDADE

Em 2024, a iniciativa “Elas na Liderança”, recebeu da Prefeitura de São Paulo o Selo Municipal que reconhece as iniciativas que promovem a defesa dos direitos humanos, a diversidade e a inclusão na cidade.

O Selo valoriza práticas que asseguram o respeito e a promoção dos direitos de grupos vulneráveis, como pessoas com deficiência, LGBTQIA+, povos indígenas, entre outros (saiba mais na página 51).

Segurança da informação e privacidade

GRI 3-3

Com a ampliação significativa no uso de tecnologias digitais aplicadas à saúde, como telemedicina e registros eletrônicos, os dados de saúde passaram a ser altamente valorizados e se tornaram alvos de ataques cibernéticos, devido ao seu caráter confidencial e sensível. Com isso, riscos relacionados à proteção de dados passaram a ser considerados críticos para nosso negócio, demandando constante monitoramento.

Para garantir a estabilidade de nossos sistemas que asseguram a oferta de serviços de saúde de alta qualidade, bem como proteger dados e informações sensíveis relacionadas aos nossos clientes, adotamos uma abordagem preventiva e proativa de segurança.

Investimos continuamente no fortalecimento e aprimoramento dos nossos controles internos, atuando em conformidade com as legislações vigentes que regulam a segurança da informação e a proteção de dados.

Os planos de contingência voltados à segurança da informação são testados semestralmente e, em caso de incidentes, contamos com uma Instrução de Trabalho (ITR) com instruções específicas para resposta a eventos desse tipo.

Governança da proteção de dados

Ao longo de 2024, tivemos o desenvolvimento e atualização de soluções digitais que asseguram a conformidade com as diretrizes da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), além de seguir normativas e boas práticas de mercado.

A gestão da privacidade e proteção de dados é conduzida pelo **Programa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais**, que visa adequar e aperfeiçoar os processos organizacionais conforme exigências da LGPD. Além disso, mantemos um **Fórum de Ética, Confiança e Privacidade**, que se reúne para deliberar sobre temas relacionados à proteção de dados e seus riscos.

Também mantemos canais dedicados para que nossos colaboradores possam reportar situações suspeitas relacionadas à segurança da informação por meio de abertura de chamados específicos.



Saiba mais na [Política de Privacidade](#) e na [Política de Segurança da Informação](#) do Grupo Fleury.



Cibersegurança

Em 2024, avançamos na realização de testes de recuperação de desastres, simulando cenários físicos e lógicos nas operações da Companhia para garantir a resiliência dos serviços. Nossas práticas de cibersegurança são auditadas por terceiros, assegurando alinhamento com os melhores *benchmarks* do setor*.

Implementamos também novas ferramentas de proteção de dados, como bloqueios automáticos no envio de informações sensíveis por e-mail, visando evitar riscos à segurança das informações. Testes de *phishing* também reforçaram a cultura de segurança digital.

Ainda, incorporamos aos nossos processos de contratação de terceiros o uso de uma ferramenta de *pentest* (teste de penetração) para simular ataques cibernéticos a sistemas decorrentes do relacionamento com parceiros.

Como resultado de nossos esforços no tema, não houve incidentes de segurança no último ano, sendo que todas as ocorrências de menor impacto foram rapidamente tratadas.

*Em 2024, realizamos auditoria externa na infraestrutura de TI e de segurança da informação da Companhia.

O engajamento de nossas pessoas no tema foi intensificado por meio de treinamentos obrigatórios, atrelados ao PLR, além da realização da primeira Semana de Segurança da Informação e campanhas contínuas de conscientização.

TREINAMENTOS EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO¹

Fleury	Profissionais ativos	Concluído	Em andamento	Não iniciado
Colaboradores	13.936	11.918 (85,5%)	585 (4,2%)	1.433 (10,3%)
Médicos	2.735	621 (22,7%)	179 (6,5%)	1.935 (70,7%)
Pardini	Profissionais ativos	Concluído	Em andamento	Não iniciado
Colaboradores	7.388	4.594 (62,2%)	65 (0,9%)	2.729 (36,9%)

SEMANA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Em 2024, realizamos a Semana de Segurança da Informação no Grupo Fleury com o objetivo de engajar e capacitar nossas pessoas sobre temas relacionados à proteção e privacidade de dados. O evento contou com palestras, *lives* e ações diversas sobre temas como:

- Proteção de identidades (444 participantes);
- Riscos e oportunidades em segurança da informação com o uso de Inteligência Artificial (IA) (413 participantes);
- Conscientização de *phishing* por e-mail (330 participantes);
- Tipos de fraude (349 participantes).

¹ Consideramos colaboradores e médicos ativos em dezembro de 2024. Para os profissionais originários do Grupo Fleury, o treinamento não é anual e os dados são acumulativos até essa data. Já para colaboradores de origem Pardini, o treinamento em Segurança da Informação era anual.

Antes da migração do curso da UniFleury para o Portal do Conhecimento, os colaboradores realizavam o curso “Política de Gestão e Segurança de Informação (PGSI) – 2024”. Para evidenciar as ações formativas, foram consideradas as conclusões do PGSI para quem não fez o curso da UniQi. Se o colaborador fez apenas o PGSI, foi considerado como concluído. Se fez os dois, foi considerado o curso migrado da UniQi para a UniFleury.



Saiba mais sobre os treinamentos de segurança da informação e privacidade de dados no [Caderno Suplementar](#).

Gestão de riscos e controles internos

A Política de Gestão de Riscos do Grupo Fleury se aplica a todas as áreas e empresas da Companhia e guia o nosso processo de gerenciamento de riscos e controles internos.

No último ano, reforçamos nossa estrutura e foco em controles internos. Além disso, redimensionamos nosso **mapa de riscos** - que é revisado a cada dois anos - , passando a considerar 12 riscos como estratégicos para o negócio do Fleury. Esse movimento nos permite atuar com mais objetividade e assertividade na identificação, avaliação e monitoramento dos riscos mais significativos à nossa operação.

A metodologia de gerenciamento adotada pela Companhia prevê a categorização do risco identificado em cinco naturezas: Financeira, Operacional, Estratégica, Conformidade e Ciber. O mapeamento considera o contexto externo e interno, e segue o apetite a riscos e a matriz de impacto e probabilidade da Companhia. A partir dessas premissas, o risco pode ser classificado como crítico, alto, moderado e baixo.

A avaliação dos riscos também considera vetores de ESG, sendo que essa abordagem não apenas protege a Companhia contra possíveis adversidades, mas também fortalece nossa reputação e compromisso com a criação de valor sustentável.

Gestão de riscos na prática

Em conformidade com as melhores práticas de mercado, nosso processo de gestão de riscos segue as diretrizes da ISO 31000:2018* e do COSO ERM**. Nosso objetivo é alinhar o apetite a risco à estratégia da Companhia, oferecendo respostas integradas aos diferentes riscos que enfrentamos.

Adotamos o modelo das três linhas de defesa, no qual cada instância da organização possui responsabilidades específicas no gerenciamento de riscos (saiba mais ao lado).

Nesse contexto, os Diretores Executivos atuam como donos dos riscos, garantindo a responsabilidade, visão holística e agilidade no seu tratamento e monitoramento, promovendo uma cultura organizacional resiliente.

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

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



A descrição completa dos fatores de risco está disponível no [Formulário de Referência 2024 do Grupo Fleury](#).

1ª LINHA DE DEFESA

Composta pelas áreas de negócio, é responsável por identificar, gerenciar e tratar os riscos diretamente em suas operações, garantindo a mitigação e a conformidade com as políticas e procedimentos estabelecidos.

2ª LINHA DE DEFESA

Destacam-se as áreas de Integridade, Gestão de Riscos e Controles internos, que atuam para orientar estrategicamente os controles internos, supervisionar e avaliar continuamente os processos para mitigar riscos, e garantir a conformidade legal da empresa com todas as regulamentações aplicáveis

3ª LINHA DE DEFESA

A Auditoria Interna realiza avaliações independentes sobre a eficácia da governança, da gestão de riscos e dos controles internos. Também analisa o cumprimento das funções da primeira e segunda linha.

FERRAMENTA DE GESTÃO DE RISCO

Em 2024, o Grupo Fleury parametrizou uma nova ferramenta de gestão de riscos, com previsão de início de operação em 2025. Esta ferramenta unifica e centraliza ações de resposta aos riscos, otimizando recursos e automatizando processos de gestão de riscos estratégicos e controles internos.

A ferramenta garante maior governança, segurança e confiabilidade das informações e contribui ainda para a preservação do histórico de diversas informações, proporcionando uma avaliação da evolução ao longo do tempo e auxiliando na tomada de decisão.



Conheça o processo de gestão de riscos climáticos no [Caderno Suplementar](#).

Riscos assistenciais

Contamos também com uma Matriz de Riscos Assistenciais, conectada ao risco de Segurança do Paciente, que faz parte do nosso mapa de riscos estratégicos.

A Matriz de Riscos Assistenciais contém um conjunto de atividades mapeadas e geridas pelas áreas corporativas responsáveis pelos processos assistenciais, com ações pré-definidas para antecipar e reduzir o impacto dos riscos operacionais durante a assistência multidisciplinar ao paciente. Para isso, segue metodologia definida pela área de Riscos, com o apoio do Núcleo de Segurança do Paciente, contendo quais são os riscos, as fases da assistência ao paciente e os mitigadores existentes para cada subprocesso.

Comunicação sobre riscos

Contamos com um processo estruturado para captar e comunicar ao Conselho de Administração preocupações críticas dos *stakeholders* sobre impactos negativos, reais ou potenciais. Esse processo está alinhado à Política de Gestão de Riscos, que é revisada a cada dois anos. GRI 2-16

Prezando pela transparência, disponibilizamos o Canal de Confiança para denúncias anônimas e contamos com o Comitê de Auditoria, Integridade e Gestão de Riscos para supervisão dos riscos, encaminhando questões ao Conselho. GRI 2-16

Trilha de riscos

A Trilha de Riscos oferece capacitações sobre o tema para todos os nossos colaboradores, alinhando-se aos desafios e às nuances dos riscos enfrentados em nosso negócio.

Os treinamentos são obrigatórios e têm sua adesão monitorada periodicamente. Além disso, em 2024, a participação dos colaboradores compôs um dos indicadores do *Balanced Scorecard* Corporativo (BSC) (saiba mais na página 16), afetando a sua remuneração variável - sendo que o indicador de ações para mitigação de riscos teve impacto no BSC corporativo e no PLR das gerências ou cargos superiores.

Essa abordagem assegura que todo o time tenha o conhecimento necessário para contribuir proativamente com a nossa cultura de gestão de riscos. Encerramos o ano de 2024 com 92,6% dos colaboradores treinados sobre o tema.

Performance

Capitais utilizados:

-  Natural
-  Manufaturado
-  Intelectual
-  Financeiro
-  Humano

ODS relacionados:



Cenário e tendências setoriais

O ano de 2024 foi marcado por um cenário ainda desafiador, mas com sinais de equilíbrio para o setor de saúde suplementar. Dados do Painel Econômico-Financeiro da Saúde Suplementar da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) indicaram que, no terceiro trimestre de 2024, o **índice de sinistralidade retornou aos patamares anteriores à pandemia**, o que permitiu que muitas operadoras voltassem a registrar resultados positivos.

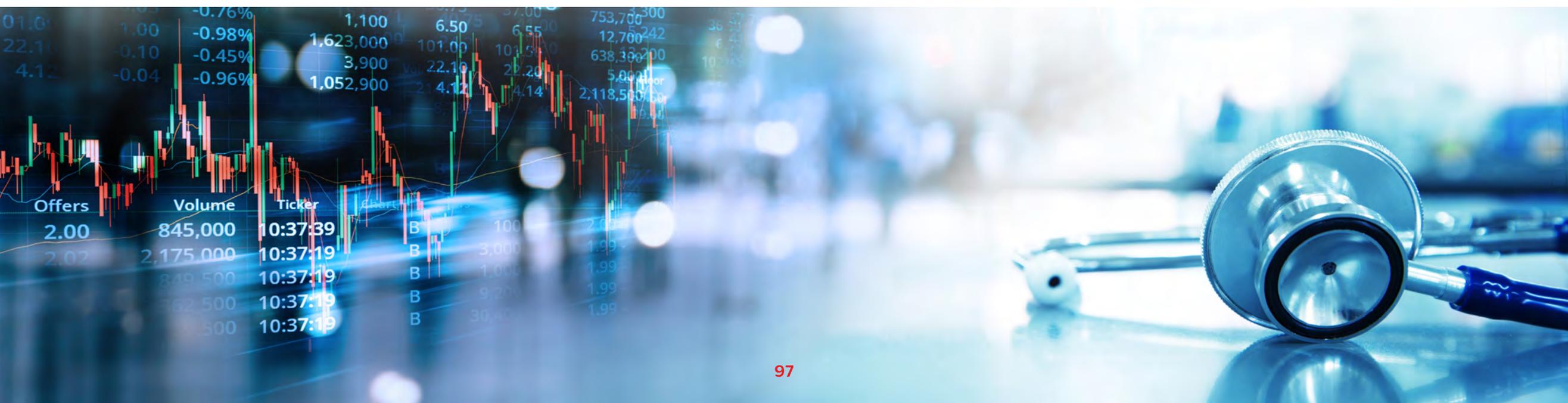
O número de beneficiários de planos privados de saúde totalizou 52,2 milhões de vidas em dezembro de 2024, em comparação com 51,3 milhões no ano anterior.

Esse movimento de equilíbrio financeiro também foi fortalecido pela **recuperação do mercado de trabalho formal**, visto que, no Brasil, a maioria dos planos de saúde continua sendo corporativa (72%). A geração de empregos no último ano contribuiu para a expansão do número de beneficiários de planos de saúde, sendo que o maior acesso à saúde suplementar representa um impacto positivo para todo o ecossistema de saúde do país.

Apesar do cenário positivo, o cenário macroeconômico foi desafiador, com inflação acima da meta (4,83%), alta do dólar (R\$6,19) e Selic elevada (12,25%). Com isso, nos mantemos atentos a potenciais futuros desafios econômicos, como uma

possível elevação das taxas de juros, que pode dificultar o acesso ao capital para a implementação de novos projetos e aumentar a aversão ao risco de investimento.

As tendências demográficas de longo prazo também podem influenciar nosso desempenho no futuro. O **envelhecimento da população brasileira e a crescente prevalência de doenças crônicas**, por exemplo, têm pressionado as operadoras de planos de saúde, pois a maior utilização dos serviços por uma parcela da população que demanda cuidados contínuos pode impactar diretamente a sinistralidade. A alta sinistralidade, por sua vez, dificulta o repasse de preços e pressiona a cadeia de saúde como um todo.



Disciplina financeira e investimentos

Em 2024, o Grupo Fleury cresceu em todas as avenidas e diversificou sua base de receita a partir da entrega de resultados consistentes.

Nossa estratégia de crescimento se baseia na expansão da oferta e do acesso aos nossos serviços de saúde, alinhada à boa reputação da marca e ações de *awareness*, bem como a execução de aquisições e fusões (saiba mais na página 13).

Com isso, em 2024, atingimos uma **Receita Bruta** contábil de R\$ 8,24 bilhões e pró-forma de R\$ 8,32 bilhões, resultados respectivamente 19,5% e 7,4% maiores em relação ao ano anterior. Encerramos o ano com EBITDA de R\$ 1.982 milhão (+19,6%) e lucro líquido de R\$ 616,2 milhões (+32%).

O crescimento da marca Fleury e do atendimento móvel foram os principais responsáveis por nossos bons resultados. Além disso, nossas unidades de atendimento mostraram ótimo ganho de *marketshare*, e os segmentos B2B e Novos Elos destacaram-se com a performance do Lab-to-Lab e a maior oferta de serviços de infusões.

Nossos **investimentos** em 2024 somaram R\$ 488,1 milhões, com foco na: (1) qualidade e eficiência do atendimento em todos os segmentos (2) ampliação de unidades e oferta de serviços, e (3) melhorias em nossa infraestrutura digital, como foco no atendimento a clientes, segurança da informação e gestão organizacional com o uso de dados.

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO

Valor Econômico Gerado (R\$) GRI 201-1 2-4	2022	2023	2024
Receitas (R\$)	4.794.733.000	6.929.868.000	8.237.803.000

Valor Econômico Distribuído (R\$) GRI 201-1	2022		2023		2024	
Custos operacionais	496.457.000	20,10%	671.733.000	19,63%	704.503.000	17,53%
Salários e benefícios de empregados	1.085.743.000	43,95%	1.514.168.000	44,25%	1.686.520.000	41,97%
Pagamentos a provedores de capital	293.336.000	11,87%	399.635.000	11,68%	572.845.000	14,26%
Pagamentos ao governo	579.445.000	23,46%	815.338.000	23,83%	1.023.471.000	25,47%
Reserva legal	15.395.000	0,62%	21.188.000	0,62%	30.809.000	0,77%
TOTAL	2.470.376.000	100%	3.422.062.000	100%	4.018.148.000	100%

Valor Econômico Retido (R\$) GRI 201-1	2022	2023	2024
“Valor econômico direto gerado” menos “valor econômico distribuído”	2.324.357.000	3.507.806.000	4.219.655.000

INVESTIMENTOS

CAPEX (em R\$ milhões)	2022	2023	2024
Manutenção e renovação do parque de equipamentos	149,9	200,7	117,0
Novas unidades, expansão de oferta e áreas técnicas	76,2	101,4	139,6
Infraestrutura da iniciativa digital e TI	188,5	111,7	231,6
TOTAL	414,6	413,8	488,1



Acesse os resultados completos nas [Divulgações Financeiras da Companhia](#).

Anexos

Capitais utilizados:

-  Intelectual
-  Financeiro
-  Humano
-  Social



Índice de conteúdos GRI e SASB

Declaração de uso	O Grupo Fleury relatou em conformidade com as Normas GRI para o período: 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024
GRI 1 usada	GRI: Fundamentos 2021

Standard	Disclosure	Conteúdo	Página/Resposta	Pacto Global
GRI 2: Conteúdos Gerais - 2021				
<i>Disclosures Gerais</i>				
GRI 2: Conteúdos Gerais - 2021	2-1	Detalhes da organização	Página 9 O Fleury S.A. (CNPJ nº 60.840.055/0001-31) tem está sediado na Av. Morumbi, 8860, 8º andar - Brooklin, São Paulo (SP) e opera somente no Brasil.	
	2-2	Entidades incluídas nos relatórios de sustentabilidade da organização	Páginas 3 e 9 do Relatório de Sustentabilidade e Página 3 do Caderno Suplementar Com sede em São Paulo (SP), o Grupo Fleury está presente também no Rio Grande do Sul, Paraná, Rio de Janeiro, Espírito Santo, Bahia, Pernambuco, Rio Grande do Norte, Maranhão e no Distrito Federal, com mais de 300 Unidades de Atendimento de Medicina Diagnóstica e de Novos Elos. Além de sermos um laboratório de referência para processamento de exames em todo o país, também atuamos dentro de hospitais oferecendo serviços diagnósticos.	
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Página 3 do Relatório de Sustentabilidade e Página 3 do Caderno Suplementar	
	2-4	Reformulação de informações	Páginas 74 e 98	
	2-5	Verificação externa	Páginas 3 e 111	
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Páginas 9 e 60 do Relatório de Sustentabilidade e Página 16 do Caderno Suplementar	
	2-7	Empregados	Página 44 do Relatório de Sustentabilidade e Página 4 do Caderno Suplementar	
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	Página 5 do Caderno Suplementar	
	2-9	Estrutura de governança e composição	Páginas 83, 84 e 86 do Relatório de Sustentabilidade e Página 22 do Caderno Suplementar	
	2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Página 84	
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Página 84. O Presidente do Conselho de Administração não possui funções executivas na Companhia.	
	2-12	Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Página 15	

Standard	Disclosure	Conteúdo	Página/Resposta	Pacto Global
GRI 2: Conteúdos Gerais - 2021	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão dos impactos	Página 16	
	2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página 3	
	2-15	Conflitos de interesse	Página 90	
	2-16	Comunicação de preocupações críticas	Página 95	
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Página 87	
	2-18	Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	Página 84	
	2-19	Políticas de remuneração	Página 22 do Caderno Suplementar	
	2-20	Processo para determinação de remuneração	Página 22 do Caderno Suplementar	
	2-21	Proporção da remuneração anual total	Página 13 do Caderno Suplementar	
	2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Páginas 4, 16 e 17	
	2-23	Compromissos de política	Página 88	
	2-24	Incorporação de compromissos de política	Páginas 88 e 89	
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	Página 36	
	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Página 90	
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	No último ano, não houve a aplicação de multas ou notificações referentes a casos significativos de não conformidade com leis ou normativos.	
	2-28	Participação em associações	<ul style="list-style-type: none"> - Sindicato de Hospitais , Clínicas e Laboratórios de SP (SINDHOSP/FESAUDE) - Saúde Digital Brasil (SDB) - Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial - Instituto Coalizão Saúde - Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (ABRAMED) - Câmara Americana de Comércio SP (AMCHAM) 	
	2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	Página 6	
2-30	Acordos de negociação coletiva	Página 5 do Caderno Suplementar	3	
Temas Materiais				
GRI 3: Tópicos Materiais - 2021	3-1	Processo para determinar os tópicos materiais	Páginas 3, 6 e 7	
	3-2	Lista de tópicos materiais	Página 7	

Standard	Disclosure	Conteúdo	Página/Resposta	Pacto Global
Tema Material: Ética e Integridade				
GRI 3: Tópicos Materiais - 2021	3-3	Gestão de Tópicos Materiais	Página 88	
GRI 201: Desempenho econômico - 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 98	
GRI 205: Combate à corrupção - 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Página 89	10
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 89. Não foi possível levantar os dados de fornecedores comunicados nas políticas e procedimentos de combate à corrupção por região.	10
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Em 2024, não tivemos nenhum caso confirmados de corrupção.	10
GRI 206: Concorrência desleal - 2016	206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	No ano de 2024 foi julgada uma ação judicial com pedido de indenização pois, segundo relato da autora, ela fora denunciada ao DENATRAN por suposta irregularidade quanto a seu credenciamento para a realização de exames. Os fatos que deram causa à ação judicial envolveram empresa adquirida e ocorreram em período anterior à nossa aquisição, sendo o processo judicial acompanhado pelo departamento jurídico. A ação foi julgada improcedente, tendo transitado em julgado sem a possibilidade de novos recursos.	
GRI 415: Políticas públicas - 2016	415-1	Contribuições políticas	Reafirmamos que o Grupo Fleury, em cumprimento à Lei nº 13.165/2015, não realiza contribuições políticas em dinheiro ou qualquer outra forma. Conforme explicita o Código de Confiança, a Companhia não tem nenhum posicionamento político e não realiza doações com esta finalidade.	
Tema Material: Confiança dos Pacientes				
GRI 3: Tópicos Materiais - 2021	3-3	Gestão de Tópicos Materiais	Página 34	
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor - 2016	416-1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	A totalidade dos nossos produtos e serviços são avaliados quanto aos impactos na saúde e segurança dos clientes. Formalizamos nosso compromisso com a qualidade por meio da implementação de normas que padronizam todos os processos, garantindo um padrão de excelência em todas as nossas unidades. Oferecemos um ambiente seguro e saudável para nossos colaboradores, clientes e fornecedores, ao mesmo tempo em que prestamos serviços que respeitam o meio ambiente e a comunidade. Em 2024, não foram identificados casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços.	
	416-2	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e/ou códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	Em 2024, o Grupo Fleury não teve registros (que tenham sido reportados à Companhia) de casos de não conformidade com leis e/ou códigos voluntários em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços.	
GRI 418: Privacidade do cliente - 2016	418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	Em 2024, registramos 9 queixas de violação à privacidade do cliente recebidas de terceiros e comprovadas pela organização. Todas estão relacionadas à troca de laudos em unidades.	

Standard	Disclosure	Conteúdo	Página/Resposta	Pacto Global
Tema Material: Inovação e transformação digital				
GRI 3: Tópicos Materiais - 2021	3-3	Gestão de Tópicos Materiais	Página 76	
Tema Material: Operação Ecoeficiente				
GRI 3: Tópicos Materiais - 2021	3-3	Gestão de Tópicos Materiais	Página 64	
GRI 201: Desempenho econômico - 2016	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	Página 18 do Caderno Suplementar	
GRI 301: Materiais - 2016	301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	Página 21 do Caderno Suplementar	7, 8
GRI 302: Energia - 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	Página 69	7, 8
	302-3	Intensidade energética	Página 70	8
GRI 303: Água e Efluentes - 2018	303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	Página 73	7, 8
	303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	Página 73	7, 8
	303-3	Captação de água	Páginas 73 e 74	
	303-4	Descarte de água	Página 74	
	303-5	Consumo total de água	Páginas 73 e 74	7, 8
GRI 305: Emissões - 2016	305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	Página 67	7, 8
	305-2	Emissões Indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	Página 67	7, 8
	305-3	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	Página 67	7, 8
	305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 20 do Caderno Suplementar	7, 8
	305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 20 do Caderno Suplementar	8
	305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	Página 20 do Caderno Suplementar	8, 9
	305-7	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	Página 20 do Caderno Suplementar	

Standard	Disclosure	Conteúdo	Página/Resposta	Pacto Global
GRI 306: Resíduos - 2020	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Página 71	8
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos.	Página 71	8
	306-3	Resíduos gerados	Página 72	8
GRI 306: Resíduos - 2020	306-4	Resíduos não destinados para disposição final	Página 72	8
	306-5	Resíduos destinados para disposição final	Página 72	8
Tema Material: Trabalho seguro, diverso e próspero				
GRI 3: Tópicos Materiais - 2021	3-3	Gestão de Tópicos Materiais	Páginas 45, 51 e 55	
GRI 401: Emprego - 2016	401-1	Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	Página 45 do Relatório de Sustentabilidade e páginas 6 e 7 do Caderno Suplementar	6
	401-2	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	Página 10 do Caderno Suplementar	
	401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero	Página 10 do Caderno Suplementar	6
GRI 402: Relações de trabalho - 2016	402-1	Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	O fluxo seguido para aviso depende da necessidade da mudança operacional que irá impactar o colaborador, não tendo um prazo mínimo definido.	
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho - 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais	Página 55	
	403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Páginas 55 e 56	
	403-3	Serviços de saúde no trabalho	Página 57	
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Páginas 55 e 56	
	403-5	Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança ocupacionais	Página 56	
	403-6	Promoção da saúde dos trabalhadores	Página 57	
	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Página 56	
	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 55	
	403-9	Acidentes de trabalho	Página 14 do Caderno Suplementar	
	403-10	Doenças profissionais	Páginas 14 e 15 do Caderno Suplementar	

Standard	Disclosure	Conteúdo	Página/Resposta	Pacto Global
GRI 404: Capacitação e educação - 2016	404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Página 9 do Caderno Suplementar	
GRI 404: Capacitação e educação - 2016	404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários em preparação para a aposentadoria	Páginas 45, 47 e 48	6
	404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	Página 49	6
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades - 2016	405-1	Diversidade dos colaboradores e órgãos de governança, com porcentagens por gênero, faixa etária, grupos minorizados e outros indicadores	Páginas 84 e 86 do Relatório de Sustentabilidade e Página 11 do Caderno Suplementar	6
	405-2	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	Página 13 do Caderno Suplementar	6
GRI 406: Não discriminação - 2016	406-1	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Em 2024, foram registrados 36 casos de discriminação. Todas as ocorrências foram avaliadas, das quais 8 foram considerados procedentes, 21 improcedentes e 7 inconclusivas. Para os casos procedentes, foram aplicadas medidas de acordo com as nossas políticas internas.	6
GRI 407: Liberdade sindical e negociação coletiva - 2016	407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva podem estar em risco	Página 62	
GRI 408: Trabalho infantil - 2016	408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Página 62	
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo - 2016	409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Página 62	
GRI 410: Práticas de segurança - 2016	410-1	Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	Página 91	
GRI 412: Avaliação de Direitos Humanos	412-1	Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de impactos relacionados a direitos humanos	Página 91	1
	412-3	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	Página 91	2

Standard	Disclosure	Conteúdo	Página/Resposta	Pacto Global
GRI 414: Avaliação social de fornecedores - 2016	414-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos	Página 61	1, 2
GRI 414: Avaliação social de fornecedores - 2016	414-2	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Página 61	2
Tema Material: Influência na sociedade				
GRI 3: Tópicos Materiais - 2021	3-3	Gestão de Tópicos Materiais	Página 38	
GRI 203: Impactos econômicos indiretos - 2016	203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	A Companhia não tem como prática o investimento em infraestrutura e apoio a serviços diretos na comunidade. Atuamos no tema a partir do amadurecimento da nossa estratégia de investimento social privado, com ações como a implantação de cabines de telemedicina, descrita na página 39.	
	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	Páginas 38, 40 e 78	
GRI 413: Comunidades locais - 216	413-1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e/ou desenvolvimento local	Página 40	1
	413-2	Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	Dada a natureza do negócio, nossas operações não trazem como consequência o impacto real e ou potencial negativo significativo em comunidades locais.	1, 2

Índice SASB

Tópico	Código	Métrica	Unidade de medida	Referência/Resposta direta	Pacto Global
Gestão de energia - 2018	HC-DY-130a.1	1. Energia total consumida; 2. Porcentagem da rede elétrica; e 3. Porcentagem renovável.	Gigajoules (GJ), Porcentagem (%)	Página 69	
Gestão de Resíduos - 2018	HC-DY-150a.1	Quantidade total de lixo hospitalar, porcentagem (a) incinerado, (b) reciclado ou tratado, e (c) aterrado.	Toneladas métricas (t)	Em 2024 geramos 2.641,78 toneladas de lixo hospitalar, sendo: a) Incinerado: 11,21 toneladas (0,42%) b) Reciclado ou tratado: 1.861,37 toneladas (tratado por autoclave, microondas ou pirólise) (70,46%) c) Aterro sanitário: 769,20 toneladas (29,12%)	8
	HC-DY-150a.2	Quantidade total de resíduos farmacêuticos: (1) perigoso e (2) não perigoso, porcentagem(a) incinerado, (b) reciclado ou tratado, e (c) aterrado	Toneladas métricas (t), Porcentagem (%)	Todo o nosso resíduo farmacêutico (equivalente ao químico) se enquadra como (1) perigoso, nas opções (a) Incineração ou (c) depositada em aterro. Não geramos resíduos farmacêuticos (2) não perigosos. Em 2024, geramos 648,30 toneladas de resíduos farmacêuticos perigosos, sendo: (a) Incinerado: 381,40 toneladas (58,83%) (b) Reciclado ou tratado: 0 toneladas (c) Aterrado: 266,90 toneladas (41,17%)	8
Privacidade do paciente e registros eletrônicos de saúde - 2018	HC-DY-230a.2	Descrição das políticas e práticas para proteger os registros de informações de saúde protegidas (PHI) e outras informações de identificação pessoal (PII)	n/a	Página 23 do Caderno Suplementar	
	HC-DY-230a.3	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo (a) informações de identificação pessoal (PII) apenas e (b) informações de saúde protegidas (PHI), (3) número de clientes afetados em cada categoria, (a) apenas PII e (b) PHI	Número, Porcentagem (%)	Não se aplica	
	HC-DY-230a.4	Quantidade total de perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à segurança e privacidade de dados.	Moeda do relatório (real - R\$)	Não se aplica	

Tópico	Código	Métrica	Unidade de medida	Referência/Resposta direta	Pacto Global
Pricing & Billing Transparency - 2018	HC-DY-270a.1	Descrição de políticas ou iniciativas para garantir que os pacientes são adequadamente informados sobre preço antes de se submeter a um procedimento	n/a	Nosso procedimento consiste na disponibilização da informação ao paciente no momento da abertura de ficha em nossas unidades de atendimento. Nesse momento, ele é informado sobre valores dos procedimentos caso a opção seja a realização do exame fora da cobertura do convênio. Os clientes podem ainda consultar informações sobre preço através de ligação à Central de Atendimento (CAC) correspondente de cada marca.	
	HC-DY-270a.2	Discussão de como as informações de preços de serviços são disponibilizadas publicamente	n/a	O Grupo Fleury não publica informações sobre preços. Os clientes podem buscar esta informação diretamente na Central de Atendimento ao Cliente (CAC).	
	HC-DY-270a.3	Número dos 25 serviços mais comuns da entidade para os quais as informações de preços estão publicamente disponíveis, porcentagem do total de serviços realizados (por volume) que eles representam	Número, Porcentagem (%)	Os preços dos serviços mais comuns do Grupo Fleury não são divulgados por serem considerados estratégicos para companhia. Porém, os preços são disponibilizados direto em nossas unidades e por meio do contato na Central de Atendimento ao Cliente (CAC).	
Employee Recruitment, Development & Retention - 2018	HC-DY-330a.1	(1) Índice de rotatividade voluntária e (2) involuntária para: (a) médicos, (b) profissionais de saúde não médicos, e (c) todos os outros empregados	Taxa	Página 7 do Caderno Suplementar	
	HC-DY-330a.2	Descrição dos processos de recrutamento e retenção de talentos para profissionais de saúde	n/a	Página 8 do Caderno Suplementar	

Índice TCFD

Temas	Recomendações TCFD	Página/Resposta
Governança 1	Descreva como o Conselho supervisiona os riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas	Página 17 do Caderno Suplementar
Governança 2	Descreva o papel do Conselho na avaliação e gestão de riscos e oportunidades relacionadas às mudanças climáticas	Página 17 do Caderno Suplementar
Estratégia 1	Riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas que a organização identificou no curto, médio e longo prazos	Páginas 17 e 19 do Caderno Suplementar
Estratégia 2	Impactos dos riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas sobre os negócios, a estratégia e o planejamento financeiro da organização	Páginas 17 e 19 do Caderno Suplementar
Estratégia 3	Resiliência da estratégia da organização, considerando diferentes cenários de mudanças climáticas, incluindo um cenário de 2°C ou menos	Páginas 17 e 19 do Caderno Suplementar
Gestão de riscos 1	Processos utilizados pela organização para identificar e avaliar os riscos relacionados às mudanças climáticas	Página 17 do Caderno Suplementar
Gestão de riscos 2	Processos utilizados pela organização para gerenciar os riscos relacionados às mudanças climáticas	Página 17 do Caderno Suplementar
Gestão de riscos 3	Como os processos utilizados pela organização para identificar, avaliar e gerenciar os riscos relacionados às mudanças climáticas são integrados à gestão geral de riscos da organização	Página 17 do Caderno Suplementar
Métricas e metas 1	Métricas utilizadas pela organização para avaliar os riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas de acordo com sua estratégia e seu processo de gestão de riscos	Páginas 65 e 66
Métricas e metas 2	Emissões de gases de efeito estufa de Escopo 1, Escopo 2 e, se for o caso, Escopo 3, e os riscos relacionados a elas	Páginas 65 e 66
Métricas e metas 3	Metas utilizadas para gerenciar os riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas, e o desempenho com relação às metas	Páginas 65 e 66

Mapa de ODS



Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades

O Grupo Fleury (p. 8)
 Integração da jornada de cuidado (p. 21)
 Saúde e responsabilidade social (p. 37)
 Nossas pessoas (p. 43)
 Relacionamento com fornecedores (p. 59)
 Inovação e pesquisa (p. 74)



Assegurar a educação inclusiva e equitativa de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos

Integração da jornada de cuidado (p. 21)
 Saúde e responsabilidade social (p. 37)
 Nossas pessoas (p. 43)
 Governança corporativa (p. 82)



Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas

Nossas pessoas (p. 43)



Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho decente para todos

Nossas pessoas (p. 43)
 Relacionamento com fornecedores (p. 59)
 Performance (p. 96)



Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação

Ecoeficiência operacional (p. 63)
 Inovação e pesquisa (p. 74)



Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles

O Grupo Fleury (p. 8)



Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis

Relacionamento com fornecedores (p. 59)
 Ecoeficiência operacional (p. 63)



Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades

Ecoeficiência operacional (p. 63)



Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades

Integração da jornada de cuidado (p. 21)
 Nossas pessoas (p. 43)
 Governança corporativa (p. 82)



Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades

Saúde e responsabilidade social (p. 37)
 Relacionamento com fornecedores (p. 59)
 Inovação e pesquisa (p. 74)

Carta da asseguração

RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO ASR - FLEURY S.A. (GRUPO FLEURY)

INTRODUÇÃO

O Bureau Veritas Certification Brasil (Bureau Veritas) foi contratado pelo Fleury S.A (Grupo Fleury), para conduzir uma asseguração independente do seu Relatório de Sustentabilidade 2024 (doravante denominado Relatório).

As informações publicadas no Relatório são de inteira responsabilidade da administração do Grupo Fleury.

Nossa responsabilidade encontra-se definida conforme escopo abaixo.

ESCOPO DO TRABALHO

O escopo desta verificação teve como base a análise de atendimento às Normas GRI para Relato de Sustentabilidade (Normas GRI), incluindo os Princípios¹ da Global Reporting Initiative™ (GRI) e indicadores específicos Sustainability Accounting Standards Board (SASB), e se refere à prestação de contas do período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

Em termos geográficos esclarecemos que verificamos dados e informações do GRUPO FLEURY em nível Brasil.

¹Exatidão, Equilíbrio, Clareza, Comparabilidade, Completude, Contexto da Sustentabilidade, Tempestividade e Verificabilidade.

METODOLOGIA

A asseguração contemplou as seguintes atividades:

1. Entrevistas com responsáveis pelos temas materiais e pelo conteúdo do Relatório;
2. Verificação remota acerca dos sistemas e processos corporativos e operacionais, utilizados para gerar dados e informações consolidadas, apresentadas no Relatório;
3. Verificação da apresentação das informações de acordo com os Princípios¹ que asseguram a qualidade do relatório, de acordo com as normas GRI;
4. Análise de evidências documentais fornecidas pelo GRUPO FLEURY para o período coberto pelo Relatório (2024);
5. Análise das atividades de engajamento com partes interessadas (stakeholders) desenvolvidas pelo GRUPO FLEURY;
6. Avaliação da sistemática utilizada para determinação dos temas materiais incluídos no Relatório, considerando o contexto da sustentabilidade e abrangência das informações publicadas.

O nível de verificação adotado foi o Limitado, de acordo com os requisitos da norma ISAE 30002, incorporados ao protocolo internos do Bureau Veritas.

LIMITAÇÕES E EXCLUSÕES

Foram excluídas desta verificação quaisquer informações relacionadas à (ao):

- Atividades fora do período reportado;
- Declarações de posicionamento (expressões de opinião, crença, objetivos ou futuras intenções) por parte do GRUPO FLEURY;
- Exatidão de dados econômico-financeiros contidos neste Relatório, extraídos de demonstrações financeiras, verificadas por auditores independentes;
- Inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), incluindo dados de energia, verificado por auditores independentes;
- Dados e informações de empresas coligadas ou colaboradores terceirizados, sobre as quais não há controle operacional por parte do GRUPO FLEURY;

As seguintes limitações foram aplicadas a esta verificação:

- Os princípios de Exatidão e Verificabilidade foram analisados de forma amostral, exclusivamente à luz das informações e dados relacionados aos temas materiais, apresentados no Relatório;

- As informações econômicas apresentadas no Relatório foram verificadas especificamente frente aos princípios de Equilíbrio e Completude da GRI.

PARECER SOBRE O RELATÓRIO E O PROCESSO DE ASSEGURAÇÃO

- É nosso entendimento que o Relatório do GRUPO FLEURY apresenta os impactos das atividades da empresa de forma equilibrada;
- O Grupo Fleury demonstrou um método de coleta e compilação de dados adequado em relação ao Princípio de Exatidão da GRI, sendo possível garantir a rastreabilidade de dados e indicadores reportados;
- O Grupo Fleury elaborou o Relatório seguindo os Padrões e Princípios da GRI Standards, na opção “em conformidade”;
- O Grupo Fleury apresenta seu Relatório com base em um estudo de dupla materialidade, alinhado às diretrizes de sua Política de Sustentabilidade, que prevê a revisão dos temas materiais a cada três anos. Em 2024, a Companhia revisou sua matriz de materialidade em função da combinação de negócios com o Grupo Pardini. Essa integração resultou em uma matriz de materialidade unificada, composta por 14 tópicos distribuídos em seis temas materiais. Essa abordagem reforça o compromisso do Grupo Fleury em avaliar e divulgar de forma transparente os aspectos mais relevantes para sua sustentabilidade e para o impacto que gera na sociedade e no meio ambiente, considerando as perspectivas tanto do negócio quanto do contexto externo;

- Em relação ao princípio de completude, verificamos que as informações fornecidas no Relatório, foram suficientes para permitir uma avaliação dos impactos da organização durante o período do relato. Os impactos financeiros e socioambientais, estavam relacionados a estratégia de negócios da organização, consideram tanto a perspectiva do risco como das oportunidades de seus fluxos internos e externos;
- No que se refere ao indicador 404-3 “Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho”, verificamos que o Grupo Fleury implementou, em 2024, nova metodologia de avaliação de desempenho de seus colaboradores, que demonstra compromisso com a melhoria contínua da gestão de pessoas. A adoção de avaliações diferenciadas para colaboradores e lideranças, com uso de ferramentas online e feedbacks multissource, promove uma análise mais completa e justa do desempenho, além de favorecer o desenvolvimento individual por meio de planos de crescimento. A Companhia tem projeção de evoluir o processo em 2025, a fim de contemplar todos seus colaboradores, mostrando dessa forma uma visão focada na capacitação contínua do talento, fortalecendo o desenvolvimento organizacional;
- Constatamos que o GRUPO FLEURY passou por uma revisão na metodologia dos seus riscos afim de atuar em seus riscos estratégicos;
- Os dados apresentados para atender aos indicadores de emissões de GEE fazem parte do Inventário de emissões de GEE do GRUPO FLEURY. Este inventário foi verificado de forma independente por uma empresa especializada.

Constatamos que a apresentação dos dados a respeito do inventário, seguiu as Normas GRI;

- As inconsistências encontradas no Relatório foram ajustadas durante o processo de verificação e 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 GRUPO 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 de qualidade e apresentação das informações e não esteja em conformidade com as Normas GRI.

São Paulo, 06 de junho de 2025



Anna Carolina Guedes da Silva
Lead Auditor Assurance
Sustainability Reports (ASR)
Bureau Veritas Certification
– Brasil



Camila Pavão Chabar
Executive Sustainability
Manager
Bureau Veritas Certification
– Brasil

Créditos

GRUPO FLEURY

Av. Morumbi, 8860, 8º andar, Brooklin, São Paulo (SP)

Telefone: (55 11) 5014-7413

www.fleury.com.br/ri

COORDENAÇÃO

Diretoria Executiva de Pessoas, Cultura e ESG

Fernanda Gouveia

Daniel Périgo

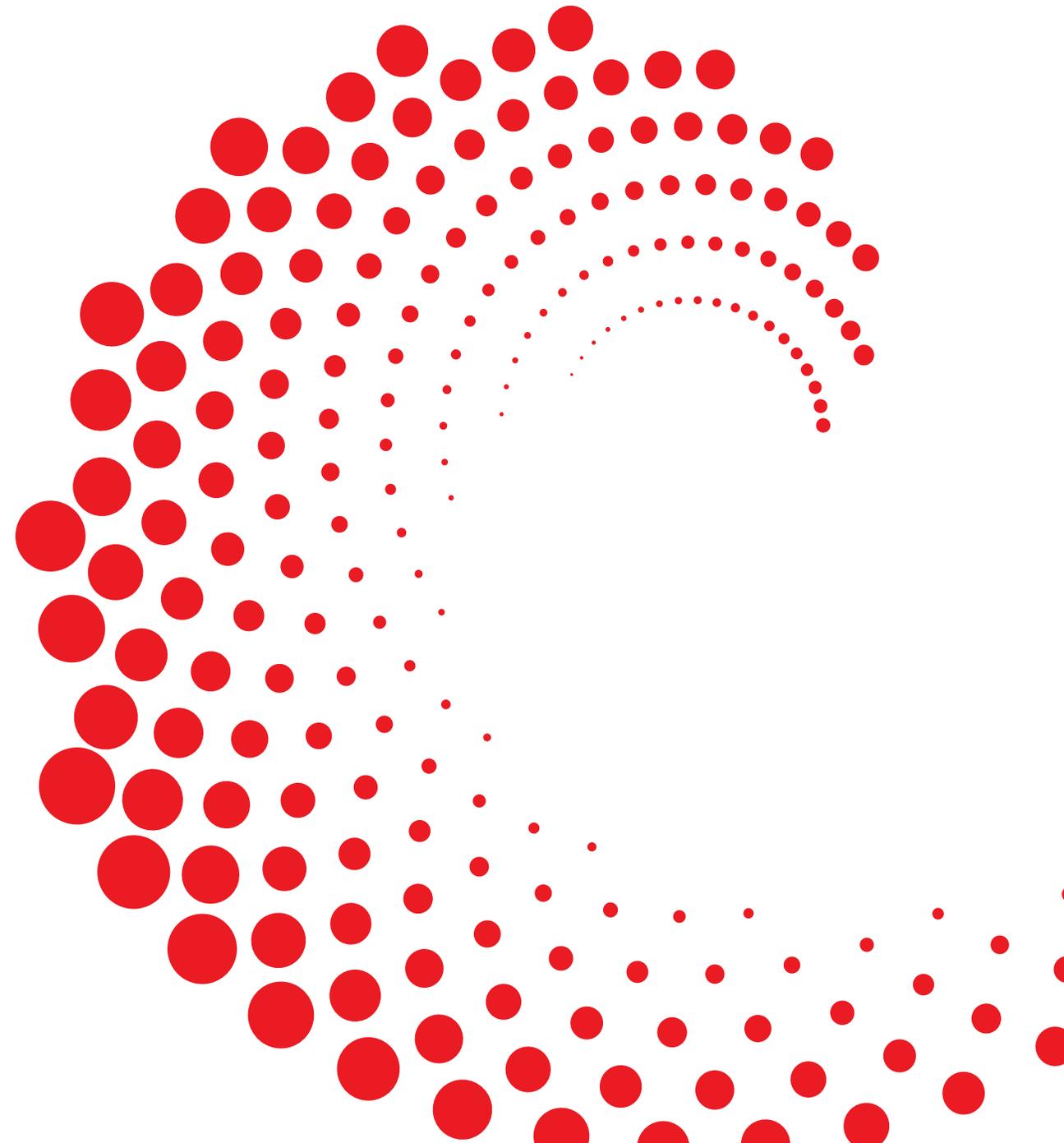
Júlia Lucciola

CONSULTORIA PARA A COLETA DAS DIVULGAÇÕES DE ACORDO COM A DIRETRIZ GRI STANDARD, REVISÃO DA MATERIALIDADE, REDAÇÃO, DESIGN, REVISÃO E TRADUÇÃO

Ricca Sustentabilidade

DATA DA PUBLICAÇÃO

Junho de 2025





Grupo **Fleury**

Paixão pelas pessoas e pelo que fazemos.