



2017

**Relatório de
Sustentabilidade**





Índice

04	1. Mensagem da presidência
06	2. Sobre o relatório
07	2.1. Materialidade UnitedHealth Group Brasil
10	3. Raio x
12	3.1. Linha do tempo
14	3.2. Perfil corporativo
25	3.3. Reconhecimentos e certificados
28	4. Integridade das relações
30	4.1. Estratégia em sustentabilidade
31	4.2. Governança corporativa
34	5. Transparência e ética nos relacionamentos
36	5.1. <i>Compliance</i> e Conformidade
40	5.2. Resiliência corporativa
41	5.3. Boas práticas no relacionamento com os fornecedores
42	5.4. Relacionamento com os clientes
46	6. Bem-estar do colaborador
48	6.1. Nosso corpo
55	6.2. Responsabilidade trabalhista
56	6.3. Benefícios e iniciativas de qualidade de vida
60	6.4. Desenvolvimento profissional
64	7. Educação e sociedade
66	7.1. Movimento Obesidade Infantil NÃO
69	7.2. Programa de voluntariado UnitedHealth Group Brasil
72	8. Inovação
76	9. Saúde do planeta
78	9.1. Conscientização Ambiental
79	9.2. Gestão do consumo
81	9.3. Gestão de materiais
81	9.4. Gestão de emissões
82	10. Demonstrações financeiras
88	11. Sumário de conteúdo da GRI Standards
94	12. Créditos

1. Mensagem da Presidência

GRI 102-14, GRI 102-15

O ano de 2017 foi marcado por grandes mudanças, com muitos ganhos e benefícios para todos nós do UnitedHealth Group Brasil. Na área de governança, foram criados e revisados processos e políticas que possibilitaram sincronia entre a atuação das equipes e as necessidades do negócio. Um destaque foi o redesenho da área de Capital Humano e o aprofundamento do conceito de *business partners* em nossas atividades. Com essa nova estrutura, buscamos melhorar a eficiência e garantir que a governança esteja mais alinhada aos novos desafios estratégicos da companhia, considerando médio e longo prazos e sempre visando maior eficiência organizacional. Também houve revisão de benefícios para todos os colaboradores e ações de gerenciamento de performance e de desenvolvimento da carreira.

Neste relatório, contamos com a contribuição de nossos *stakeholders*, que foram engajados na pesquisa de materialidade para a definição de temas. A nova pesquisa, realizada em 2017, contemplou as diretrizes GRI, os princípios do Pacto Global, da ONU, e o direcionamento estratégico da companhia.

Outro destaque do ano foi o reconhecimento da Amil pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) com o selo Empresa Amiga da Justiça, pela campanha de conciliações em todo o Brasil. Com isso, a Amil foi a primeira operadora de saúde do país a receber esse selo, cujo objetivo é estimular a iniciativa privada a adotar métodos alternativos de solução de conflitos envolvendo clientes.

No quesito sustentabilidade, a companhia inclui o tema em seus processos e negócios desde 2010, através de uma diretoria própria que avalia, prioriza, organiza e direciona a estratégia do grupo por meio do tripé: meio ambiente, economia e sociedade. O UnitedHealth Group Brasil também participa de fóruns e seminários de sustentabilidade e apoia os princípios do Pacto Global.

Com tecnologia de ponta, a empresa segue inovando na implantação de novos equipamentos



de última geração, com processos sistematizados que mudam a realidade dos pacientes e trazem mais qualidade de vida. Exemplos disso são o Centro de Treinamento Edson Bueno (que abriga a unidade carioca do IRCAD América Latina) e o Americas Centro de Oncologia Integrado, que oferecem ferramentas para o aperfeiçoamento constante das melhores práticas em medicina, com investimento em pesquisa, inovação, qualificação e, sobretudo, no aprimoramento da humanização. Nosso compromisso é oferecer qualidade no atendimento em toda a rede, garantindo bons resultados clínicos e segurança a todos os pacientes.

Não podemos deixar de destacar a continuidade das atividades referentes ao combate à obesidade infantil, que têm o objetivo de conscientizar a população de que hábitos saudáveis devem ser incentivados desde a infância. Através de uma ampla divulgação em diversas mídias, a empresa conseguiu tornar o tema mais visível para toda a sociedade. Além disso, conta com um site específico que reúne informações, dicas, receitas, jogos e outros atrativos para pais e mães, crianças, profissionais de saúde, creches e escolas.

A Amil foi a primeira operadora de saúde do país a receber o selo Empresa Amiga da Justiça, do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP)

Ainda na esfera da conscientização, desenvolvemos o projeto Vida de Saúde, que busca trazer novos hábitos e conhecimento de saúde para a população. A cidade escolhida para implantação do projeto foi Jaguariúna (SP) e os resultados foram significativos, com melhoria da alimentação e incentivo à prática de atividades físicas. Ao todo, o projeto registrou mudança de hábitos alimentares e de exercícios físicos em 39% da população da cidade.

Outro aspecto importante de 2017 foi o relacionamento. Durante o ano, houve a consolidação de diversas ações para a melhoria do atendimento dos serviços da empresa, com foco na experiência dos clientes. O Net Promoter Score (NPS), por exemplo, passou a acompanhar mais de perto as expectativas e dúvidas deles, com explicação detalhada sobre como funcionam os planos médicos adquiridos, por meio de diversos canais de comunicação.

Por fim, é necessário citar que o UnitedHealth Group Brasil foi reconhecido, pela primeira vez, como uma das empresas mais sustentáveis do país na área de Saúde pelo Guia Exame de Sustentabilidade 2017. O grupo ficou na quarta colocação do setor, com um desempenho médio de 74,15%, considerando-se as dimensões geral, social, econômica e ambiental.

Tudo isso é fruto de um trabalho sério e comprometido. Oferecendo melhores produtos e serviços para os clientes, o UnitedHealth Group Brasil continuará desenvolvendo e aperfeiçoando suas práticas ao longo dos próximos anos, garantindo o cumprimento de sua missão de ajudar as pessoas a viver de forma mais saudável e contribuir para que o sistema de saúde funcione melhor para todos. A confiança e certeza no cumprimento dessa missão se refletem nas iniciativas realizadas em 2017, que preenchem as próximas páginas deste relatório – cuja leitura recomendo. Nossas ações e nossa missão sempre estão pautadas pela ética nos relacionamentos, pela compaixão, pela integridade, pelo comprometimento com a performance e com a busca por inovação.

Boa leitura!

Claudio Lottenberg
Presidente do UnitedHealth Group Brasil

2. Sobre o relatório

GRI 102-1, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-54, GRI 102-56

Desde 2011, a Amil publica seu relatório de sustentabilidade adotando as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). Com ciclo de emissão anual, o último relato publicado pela companhia foi referente ao ano de 2016.

Assim como no último ano, todas as informações apresentadas aqui se referem à Sociedade Anônima de Capital Fechado, Amil Assistência Médica Internacional S/A (Amil), uma empresa do UnitedHealth Group Brasil, abrangendo informações do período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017. A companhia optou por não realizar verificação externa deste documento.

O documento segue as diretrizes da GRI Standards, em sua opção “Essencial”, e tem como fio condutor os resultados da Matriz de Materialidade, recentemente atualizada (mais informações descritas no próximo capítulo), apresentando, sempre que possível, informações comparativas com o objetivo de mostrar a evolução dos indicadores entre os anos. Quando isso não for possível, será justificado, utilizando como referência as bases de cálculos indicadas pela GRI.

Como signatário do Pacto Global das Nações Unidas, o UnitedHealth Group Brasil também apresenta em seu relatório conteúdo alinhado às exigências da Comunicação de Progresso do Pacto Global.

2.1. Materialidade UnitedHealth Group Brasil

GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44, GRI 102-46, GRI 102-47



Em 2017, a Amil realizou uma nova consulta aos seus *stakeholders*, de forma a identificar e atualizar os aspectos materiais

O conteúdo do último relatório de sustentabilidade do UnitedHealth Group Brasil, referente ao ano de 2016, foi definido com base nos resultados da Matriz de Materialidade publicada em 2012. Em 2017, a companhia realizou uma nova consulta aos seus *stakeholders*, de forma a identificar e atualizar os aspectos materiais nos âmbitos econômico, ambiental e social. O objetivo é elaborar um relatório mais conciso e alinhado às expectativas dos principais públicos de relacionamento do grupo no Brasil. Os resultados desse processo orientaram o conteúdo deste relatório.

Ferramenta de engajamento

Visando à elaboração do mapeamento dos assuntos relevantes para as partes interessadas e também para o **UnitedHealth Group Brasil**, foi realizada pesquisa através de um questionário de materialidade. A base para a construção desse documento foram as diretrizes da GRI, os princípios do Pacto Global das Nações Unidas e os direcionamentos estratégicos da companhia.

Na fase de engajamento foram definidos seis grupos de interesse considerados estratégicos para o desempenho dos negócios: fornecedores, sociedade, colaboradores, médicos, ONG e clientes.

Com os resultados obtidos a partir da consulta, foi possível elaborar um gráfico que revela os quatro assuntos considerados mais relevantes tanto pelos *stakeholders* como pela alta gestão do **UnitedHealth Group Brasil**.

Após a elaboração da Matriz de Materialidade, foi feito um levantamento de todos os aspectos GRI relacionados aos temas materiais identificados, além daqueles que a companhia considera como importantes para o negócio, estabelecendo o conjunto de indicadores aqui reportados.

As diretrizes GRI, os princípios do Pacto Global e os direcionamentos estratégicos da Amil foram a base para a construção do documento

GRI 102-47, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Temas materiais

Qualidade de vida e clima organizacional: conhecer as iniciativas, projetos e políticas, bem como os resultados das pesquisas relacionadas à qualidade de vida e ao clima organizacional.

Consumo de materiais: conhecer e entender as características e atributos dos principais materiais consumidos na operação do UnitedHealth Group Brasil.

Conscientização ambiental: conhecer ações que promovem a conscientização de colaboradores, clientes e parceiros do UnitedHealth Group Brasil sobre boas práticas ambientais.

Limites: onde ocorre o impacto

Colaboradores, clientes e sociedade

Fornecedores, clientes, sociedade e meio ambiente

Sociedade e meio ambiente

Correlação GRI Standards

GRI 201-3, GRI 401-2, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3

GRI 301-1

Não há indicador GRI correlacionado ao tema material.

Formas de gestão

Em 2017, o UnitedHealth Group Brasil iniciou a estruturação de uma nova área de EHS (*Environmental, Health, Safety and Quality of Life*) que está ligada à estrutura de Capital Humano Serviços e é composta por quatro áreas estratégicas: Meio Ambiente, Saúde, Segurança do Trabalho e Qualidade de Vida.

Além disso, são realizadas campanhas e ações de conscientização ambiental para colaboradores e clientes. Esse esforço mostra a preocupação do UnitedHealth Group Brasil com o meio ambiente e o engajamento de nossos colaboradores.

A missão da área de EHS é promover ambientes saudáveis, seguros e sustentáveis aos colaboradores do UnitedHealth Group Brasil. O reporte dos dados ambientais está sendo redimensionado, novas métricas de consumo e monitoramento estão sendo implantadas, para que, no próximo relato, seja possível apresentar a todos os *stakeholders* um monitoramento eficiente e uma gestão proativa em sustentabilidade empresarial.

O principais objetivos da área são:

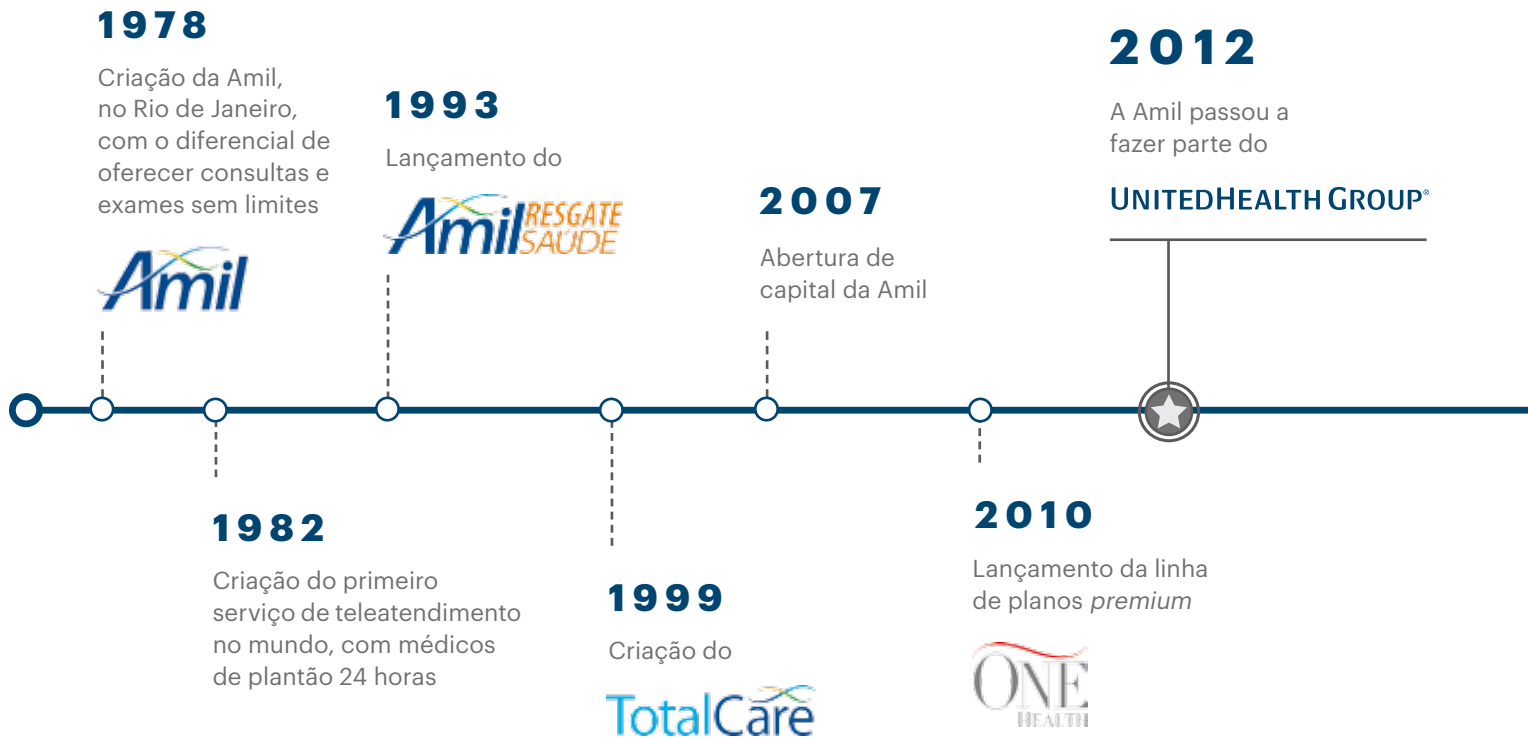
- 1** - Implementação de políticas, procedimentos e manuais de EHS;
- 2** - Implementação do sistema EHS que nos garantirá o rastreamento das informações de EHS;
- 3** - Desenvolvimento de um Mapa de Riscos relacionado à empresa e definição de um plano de ação em conjunto com a área de negócios;
- 4** - Cumprimento dos requisitos do eSocial até o final de 2018;
- 5** - Implementação de Estrutura Organizacional em conformidade com a legislação brasileira.



03

Raio X

3.1. Linha do tempo



2014

A Amil lança o movimento

**OBESIDADE
INFANTIL NÃO**

Inauguração do



a primeira cidade médica
da América Latina

2016

Lançamento do
Sistema de Saúde Amil

Implantação do
Programa Vida de Saúde

2013



inicia a sua
operação no Brasil

2015

Lançamento da
linha de planos



Lançamento do



CLUBE VIDA DE SAÚDE

Lançamento no Brasil
do **Desafio Anual da
Inovação - Innovation Day**

Início do **Programa de
Voluntariado da Amil**

2017

Criação do



grupo médico-hospitalar do
UnitedHealth Group Brasil

Inauguração do **Centro de
Treinamento Edson Bueno**,
que abriga a primeira
unidade do IRCAD no
Rio de Janeiro

3.2. Perfil corporativo

GRI 102-2, GRI 102-4, GRI 102-5, GRI 102-6, GRI 102-7



A companhia faturou 201 bilhões de dólares em 2017 e tem 285 mil empregados trabalhando nos mais de 130 países onde atua

Focado nas múltiplas vertentes que o tema saúde abarca, o UnitedHealth Group se dedica a cuidar tanto das pessoas quanto do bom funcionamento do sistema de saúde, buscando influenciar positivamente as políticas públicas, a fim de incentivar melhorias na qualidade de vida e assistência médica à toda a população. Para tal, o grupo atua em duas plataformas de negócios, em que a UnitedHealthcare garante o que se relaciona aos serviços de benefícios de saúde, e a Optum fomenta serviços de saúde com base em dados e tecnologia.

A combinação desse trabalho aliada à tecnologia de ponta e à experiente competência do grupo possibilita que sejam atendidas as tantas demandas do mercado em suas singulares especificidades, garantindo que os dados coletados, geridos e analisados se transformem em informações salutares ao sistema de saúde.

A história da empresa tem início no ano de 1974 através da fundação do Charter Med Incorporated, união entre médicos e profissionais da saúde que visavam oferecer plano de saúde privado aos americanos. A companhia se tornou UnitedHealth Group em 1998, com a estratégia voltada a reunir negócios de saúde que tenham sinergia entre si, passando a buscar novos nichos de consumidores e serviços que possam atendê-los, além de iniciar um processo de **aquisições** de empresas. Atualmente sediado em Minnetonka, no estado de Minnesota (Estados Unidos), o UnitedHealth Group é uma sociedade anônima de capital aberto na bolsa americana desde 1984. Grandiosa, a companhia faturou 201 bilhões de dólares no ano de 2017 e tem 285 mil empregados trabalhando nos mais de 130 países onde atua.

Missão e Valores do UnitedHealth Group

GRI 102-16



Missão

Ajudar as pessoas a viver de forma mais saudável e contribuir para que o sistema de saúde funcione melhor para todos.

Valores

- **Integridade:**
Honrar os compromissos.
Nunca comprometer a ética.
- **Compaixão:**
Colocar-se no lugar das pessoas às quais servimos e com as quais trabalhamos.
- **Relacionamentos:**
Desenvolver a confiança por meio da colaboração.
- **Inovação:**
Construir o futuro e aprender com o passado.
- **Performance:**
Demonstrar excelência em tudo o que fazemos.

UnitedHealth Group Brasil



Desde 2015, atende seus clientes por meio de três plataformas distintas: Amil, Americas Serviços Médicos e Optum

No Brasil, o UnitedHealth Group opera desde 2012, quando adquiriu a Amil e suas empresas coligadas. Como consequência da reorganização estrutural do grupo, em outubro de 2015, a companhia passou a servir aos seus clientes por meio de três plataformas distintas: a Amil, o Americas Serviços Médicos e a Optum.

UNITEDHEALTH GROUP®



Fornecer uma gama completa de benefícios de saúde e odontológicos por meio de uma ampla rede credenciada e unidades assistenciais próprias.



Oferece assistência médico-hospitalar por meio de unidades hospitalares e instituições de saúde.



Possui habilidades únicas em coletar, gerenciar e analisar dados e a capacidade de traduzi-los em informações acionáveis.

Endereço da sede da UnitedHealth Group Brasil: Av. Cecília Lottenberg nº 105, 6º ao 21º andar
Torre B, Empreendimento EZ Towers - Vila Francisco, CEP 04711-904 - São Paulo



Missão

Ajudar as pessoas a viver de forma mais saudável.

A Amil oferece planos de assistência médica e odontológica no Brasil desde 1978. A empresa conecta seus beneficiários a serviços de saúde de alta qualidade, por meio de uma extensa rede credenciada em todo o país, e seus produtos atendem uma ampla gama de perfis de cliente.

Diferenciais

Sistema de Saúde Amil

É um sistema de inteligência desenhado para proporcionar um cuidado ainda mais próximo e eficiente aos clientes. Unindo conhecimento médico, alta tecnologia e ampla experiência, o Sistema de Saúde Amil engloba ferramentas e programas que permitem mapear, realizar um trabalho preventivo e tratar, de forma precisa, os beneficiários.

Clubes Vida de Saúde

Unidades preparadas para que o cliente possa resolver a maior parte dos seus problemas em um único lugar e de forma coordenada. Além de exames e de especialistas, os Clubes Vida de Saúde contam com equipes de coordenação do cuidado compostas por médicos de família, enfermeiros e agentes de saúde.

Produtos

A Amil disponibiliza desde produtos *Premium* – da marca One Health –, passando por planos baseados em atenção primária e coparticipação – como o Amil Life –, até produtos com acesso facilitado a uma rede verticalizada – como o NEXT Saúde –, além da linha de planos odontológicos Amil Dental.



Amil Resgate Saúde

Aditivo que proporciona o mais moderno e completo sistema de transporte inter-hospitalar do país. Conta com jato, helicópteros e ambulâncias que são verdadeiras UTIs móveis. Além disso, possui uma equipe de qualidade internacional, preparada para realizar procedimentos de alta complexidade em casos de emergência.

Total Care

Cada unidade é um completo centro de prevenção, diagnóstico e tratamento de doenças crônicas. O Total Care foi criado para garantir um suporte total aos clientes que precisam de cuidados especiais e constantes.

Mundo Digital Amil

Por meio do aplicativo Amil Clientes e do site amil.com.br, o cliente pode acessar uma série de serviços que facilitam a sua vida.

Agendamento de consultas e exames nas unidades assistenciais da Amil, busca de credenciados com geolocalização e carteirinha virtual são alguns exemplos de recursos disponíveis.

Responsabilidade Social

Desde 2014, a Amil assume seu compromisso na luta contra a obesidade infantil. O movimento Obesidade Infantil NÃO é dedicado à conscientização e ao combate à obesidade infantil. O assunto é de extrema relevância para a sociedade brasileira, pois, segundo dados do Ministério da Saúde, uma em cada três crianças está acima do peso no Brasil. A iniciativa engloba uma ampla campanha nacional, diversas ações e muita informação para pais e responsáveis.

Cerca de
6 milhões
de beneficiários

+368 mil
empresas-clientes

+20 mil
consultórios e clínicas
médicas credenciados

+6,6 mil
laboratórios e
centros de diagnóstico
credenciados

+1,7 mil
hospitais
credenciados

+41 mil
opções de atendimento
na rede credenciada
odontológica

+18 mil
colaboradores

Referência dos dados: 31 de dezembro de 2017.



Unidades Assistenciais Amil

A Amil oferece aos seus beneficiários cuidados de saúde de qualidade, assim como o acesso a programas de gestão da saúde por meio de unidades assistenciais próprias. Esses serviços incluem os Clubes Vida de Saúde – localizados em pontos-chave de São Paulo e do Rio de Janeiro –, unidades hospitalares, centros médicos e serviços como o Total Care (centros para o tratamento de pacientes com doenças crônicas).

13 hospitalais

48 unidades ambulatoriais, de pronto atendimento e diagnósticas, centros médicos e clínicas

16 Clubes Vida de Saúde

5 unidades do Total Care

+1,5 mil leitos

Referência dos dados: 31 de dezembro de 2017.



Missão

Nosso compromisso é oferecer a melhor assistência à saúde, com foco no alto desempenho e na inovação de processos, buscando a melhor experiência para nossos clientes e contribuindo para o desenvolvimento do setor médico-hospitalar brasileiro.

Composto por hospitais-referência e clínicas especializadas, o Americas Serviços Médicos está presente em cinco estados brasileiros – Rio de Janeiro, São Paulo, Pernambuco, Ceará e Rio Grande do Norte – e no Distrito Federal, totalizando mais de 2.600 leitos.

Diferenciais

Experiência do paciente

Além de oferecer os mesmos padrões de qualidade, de eficiência e de segurança aos pacientes, em todas as regiões em que atua, o Americas Serviços Médicos trabalha para que todas as etapas do processo da experiência do paciente sejam monitoradas – desde seu primeiro contato com a marca pelas iniciativas de marketing, sua interação com os serviços médico-hospitalares e seu relacionamento com a empresa após uso dos serviços.

Núcleos de Especialidade

Os Núcleos de Especialidade atendem a três grandes demandas: eficiência assistencial; responsabilidade econômica; e capacitação, ensino e pesquisa. Esses pilares garantem que as especialidades escolhidas para serem produtos diferenciais em cada hospital trabalhem para mapear e otimizar fluxos e acessos; gerenciar protocolos e indicadores assistenciais; e elaborar linhas de cuidado baseadas nas melhores referências da literatura médica. Todos os Núcleos são compostos por equipes médicas integradas e altamente especializadas, com acesso a equipamentos e tecnologia avançada, e capazes de oferecer um atendimento de alto padrão.

Padronização

Embora grande parte dos hospitais do Americas Serviços Médicos já sejam certificados pela Joint Commission International (JCI) e pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), a padronização continuará sendo um dos principais focos do grupo.

Tecnologia

O sistema de suporte ao desempenho clínico, desenvolvido pela Optum, possibilita a gestão da informação em todo o processo da assistência – do momento em que o paciente se interna até sua alta. Com essa tecnologia, o grupo antecipa o modelo de Inpatient Grouper (IPG), que traz mais transparência para as contas hospitalares e maior previsibilidade para os custos.

Ensino e pesquisa

A vocação para o ensino e a pesquisa é um pilar fundamental de muitas das unidades que integram o grupo. Por isso, o Americas Serviços Médicos investe em programas de disseminação do conhecimento médico-científico, que abrangem eventos, sessões clínicas e centros de estudo destinados à atualização e ao aprimoramento profissional e à produção científica, democratizando, assim, os avanços da medicina a toda a comunidade médica e à sociedade.

Abrangência

As operadoras de saúde têm três segmentos para credenciamento – o *premium*, o intermediário e o econômico –, cada um com seu grupo de hospitais. A gestão das unidades conecta tecnologia, inovação e qualidade assistencial para oferecer serviços hospitalares de excelência a todos os segmentos.

21
hospitais

31
clínicas especializadas
e centros médicos

+2,6 mil
leitos

681
leitos de UTI

+212 mil
internações/ano

+122 mil
cirurgias/ano

+18,5 mil
colaboradores

+5,5 milhões
de exames/ano

+2 milhões
de atendimentos em
pronto-socorro/ano

Referência dos dados: 31 de dezembro de 2017.



Missão

Nós estamos ajudando a fazer com que o sistema de saúde funcione melhor para todos.

A **Optum** é uma empresa líder em serviços de saúde e inovação. Com mais de 130 mil pessoas em todo o mundo, combina tecnologia, dados e experiência para melhorar a entrega, a qualidade e a eficiência dos cuidados em saúde. A Optum enfrenta os desafios no que se refere a cuidados em saúde por meio de parcerias presentes em todo o sistema.

Soluções

Dados e análises

Com dados de saúde líderes do setor – 180 milhões de contas médicas e dados clínicos de 85 milhões de vidas – e expertise, a Optum fornece análises preditivas que ajudam os clientes a agir.

Serviços de cuidados em farmácia

A Optum vai além da tradicional gestão de benefício de farmácia, potencializando análises e os pontos de contato de cuidados com a saúde mais frequentes, para impactar a saúde de forma geral – especialmente quando mais importa: em condições complexas.

A Optum fornece cuidados em saúde avançados para criar um mundo mais saudável. A empresa faz isso modernizando a infraestrutura e fortalecendo os consumidores.

Gestão de saúde populacional

A Optum atende às necessidades específicas de uma população para oferecer engajamento e resultados efetivos e sustentáveis, com serviços clínicos abrangentes, direcionados por análises profundas da saúde populacional. Isso resulta em cuidados certos, no momento certo e no canal certo.

Operações de cuidados em saúde

Ao transformar a infraestrutura e digitalizar os cuidados com a saúde, a Optum melhora a conectividade para permitir transações mais eficientes entre prestadores, operadoras de saúde e consumidores. Como resultado, são geradas experiências de alta qualidade e melhor custo-benefício.



150 países
nos quais a Optum
está presente

+ 80 milhões
de contas médicas
analisadas

+400
empregadores atendidos
pelos serviços da Optum
no Brasil

+1,7 milhões
de vidas apoiadas pelo EAP
- Programa de Assistência
ao Empregado

+1,1 milhões
de aconselhamentos
telefônicos realizados
desde o início do programa

+1,2 mil
colaboradores atuam
no Brasil

Referência dos dados: 31 de dezembro de 2017.

Principais mudanças referentes a porte e estrutura do UnitedHealth Group Brasil

GRI 102-10



Em 2017, houve mudanças referentes à estrutura do UnitedHealth Group Brasil. Entre elas, o Hospital Maternidade Promater Ltda. foi incorporado pela ESHO – Empresa de Serviços Hospitalares S.A.

- Em 28 de abril de 2017 e 24 de maio de 2017, Lusíadas SGPS, S.A. adquiriu ações detidas por acionistas externos na Clínica Médico Cirúrgica de Santa Tecla, S.A. e CLISA – Clínica de Santo Antonio, S.A., respectivamente, passando a deter 100% do capital social de ambas as sociedades.
- Em 31 de maio de 2017, o Hospital Maternidade Promater Ltda. foi incorporado pela ESHO – Empresa de Serviços Hospitalares S.A.
- Em 11 e 16 de maio de 2017, os sócios da Multiangio Ltda., Carlos Gustavo Coutinho Abath e Hildo Rocha Cirne de Azevedo Filho, transferiram 5% e 10% de sua participação na Multiangio, respectivamente, à sócia Esho – Empresa de Serviços Hospitalares S.A. Com estas transferências, o sócio Hildo retirou-se da sociedade e o sócio Carlos Gustavo permaneceu com participação societária equivalente a 5% do capital social da Multiangio.
- Em 31 de julho de 2017, a Amil Assistência Médica Internacional S.A. adquiriu 100% das ações da Santos Administração e Participações S.A. e 74,859% das quotas do Plano de Saúde Ana Costa Ltda., do qual a Santos Administração era detentora de 25,140% do capital social. Nesta mesma data, o Hospital Alvorada Taguatinga Ltda. adquiriu 13,012% das ações do Hospital Ana Costa S.A., do qual o Plano de Saúde Ana Costa era detentor de 57,412% do capital social e acionistas externos de 29,576%.
- Em 22 de setembro de 2017, o Hospital Alvorada Taguatinga Ltda. adquiriu 19,636% de ações detidas por acionistas externos no Hospital Ana Costa S.A. passando a deter 32,648% do capital social da sociedade.
- Em 23 de outubro de 2017, o Hospital Alvorada Taguatinga Ltda. adquiriu 0,721% de ações detidas por acionistas externos no Hospital Ana Costa S.A., passando a deter 33,369% do capital social da sociedade.

3.3. Reconhecimentos e certificados

UnitedHealth Group Brasil é destaque no Guia Exame de Sustentabilidade 2017

O UnitedHealth Group Brasil foi reconhecido pela primeira vez como uma das empresas mais sustentáveis do país na área da saúde pelo Guia Exame de Sustentabilidade 2017. O Grupo ficou na quarta colocação do setor, com um desempenho médio de 74,15%, considerando as dimensões geral, social, econômica e ambiental.

Amil: o plano mais lembrado no ranking Estadão Marcas Mais 2017

Pelo segundo ano consecutivo, a Amil foi o plano de saúde mais lembrado pelos brasileiros no ranking Estadão Marcas Mais 2017. O estudo avaliou 30 categorias de negócio e entrevistou 11.500 pessoas de diferentes classes sociais e regiões do país, analisando o grau de envolvimento das marcas com seus respectivos mercados.

A Amil está entre as marcas mais valiosas do Brasil

A Amil foi eleita a 22ª marca mais valiosa do país, segundo ranking elaborado pela revista IstoÉ Dinheiro e pela consultoria Kantar Vermeer (do grupo britânico WPP), que reconheceu 60 empresas de diversas categorias. A pesquisa se baseia em duas dimensões: financeira (considera o valor do negócio da companhia e de seus intangíveis) e imagem (reflete a influência da marca no processo de decisão de seus consumidores e investidores).

Amil é a assistência médica com melhor índice de satisfação entre as pequenas e médias empresas

O levantamento para o Ranking Escolha PME, do jornal O Estado de S. Paulo e da Officina Sophia/HSR Specialist Researchers, considerou a opinião de 1.420 empresas de todo o país e teve como critérios de escolha o atendimento, os serviços, o preço e a imagem da companhia. O índice de satisfação da Amil subiu de 58, em 2016, para 80, em 2017.

Amil é o plano de saúde com o qual o público da cidade do Rio de Janeiro mais se identifica

Em sua oitava edição, a pesquisa Marcas dos Cariocas, promovida pelo jornal O Globo e pela Troiano Branding, contou com mais de 4 mil entrevistas, nas quais os cariocas listaram produtos e serviços em mais de 40 categorias.

Amil recebe selo Empresa Amiga da Justiça

Em reconhecimento da sua campanha de conciliações em todo o Brasil, a Amil foi a primeira operadora de saúde do país a receber do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) o selo Empresa Amiga da Justiça, que tem como objetivo estimular a iniciativa privada a adotar métodos alternativos de solução de conflitos envolvendo clientes. Em iniciativas semelhantes, a operadora também recebeu o selo Ouro do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR), por conquistar um índice de acordos superior a 70%, e o Selo de Qualidade do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT), na categoria Empresa Parceira.

Amil e Americas Serviços Médicos figuram no ranking Valor Inovação Brasil

A Amil foi escolhida a empresa mais inovadora na categoria Seguros e Planos de Saúde do ranking Valor Inovação Brasil, iniciativa do jornal Valor Econômico e da consultoria Strategy&. No ranking geral, a operadora ficou na 44ª colocação. O levantamento considerou um universo de 150 empresas de 18 setores. Estreante no ranking, o Americas Serviços Médicos conquistou a terceira colocação na categoria Serviços Médicos e ficou na 73ª posição na classificação geral.

Amil lidera em duas categorias no anuário Valor 1000

O anuário Valor 1000, do jornal Valor Econômico, indica as 1000 maiores empresas do país e as 25 campeãs por setores. A Amil é a líder entre os 50 maiores planos de saúde, com base na receita de contraprestações, e também está em primeiro lugar entre os 20 maiores planos em ativo total, em patrimônio líquido e em aplicações financeiras.

Hospitais Samaritano Higienópolis e TotalCor ficam entre os melhores da América Latina

No ranking Los Mejores Hospitales y Clínicas de América Latina 2017, da revista AméricaEconomía, o Hospital Samaritano Higienópolis (SP) ficou na quinta colocação entre os hospitais da América Latina; e na segunda colocação, considerando os hospitais do Brasil. O TotalCor é o 34º entre os hospitais da América Latina, de um total de 49; e 9º colocado entre os 11 hospitais brasileiros.





Atenção primária da Amil é reconhecida pelo Laboratório de Inovação da ANS

O projeto de atenção primária da Amil foi um dos 12 vencedores do Laboratório de Inovação em Atenção Primária na Saúde Suplementar – iniciativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS). Os selecionados foram reconhecidos por suas práticas serem consideradas inovadoras na organização de seus serviços, com cuidado centrado no paciente, mudança do modelo assistencial e apresentação de indicadores.

Projeto de segurança do paciente da Amil recebe certificado em São Paulo

O projeto Decisão Compartilhada e Segurança do Paciente, da Amil, que mobilizou profissionais de saúde de 150 unidades assistenciais, foi reconhecido como destaque em práticas assistenciais pelo Laboratório de Inovação e Reconhecimento a Boas Práticas sobre Segurança do Paciente na Saúde Suplementar. A iniciativa envolve a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS), o Ministério da Saúde e a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).



04

Integridade das relações

4.1. Estratégia em sustentabilidade

GRI 102-29



O UnitedHealth Group Brasil, por meio de sua consistente plataforma socioambiental, realiza a gestão de projetos e campanhas alinhados ao tripé de sustentabilidade, que está inserido oficialmente nos negócios e no processo de gestão da organização desde o exercício social de 2010, contando com uma diretoria própria, que avalia, prioriza, organiza e direciona a estratégia de sustentabilidade da companhia.

Meio ambiente, economia e sociedade funcionam como pilares que sustentam o processo de decisão e escolha dos projetos apoiados ou patrocinados pelo UnitedHealth Group Brasil. Além disso, a participação em fóruns e seminários de sustentabilidade possibilita o engajamento com as principais entidades e órgãos comprometidos com a causa.

Parcerias estratégicas

GRI 102-12, GRI 102-13

A área de sustentabilidade representa o **UnitedHealth Group Brasil** em relevantes discussões acerca dos principais temas referentes a meio ambiente, sociedade e economia, participando das seguintes iniciativas:

- World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)
- Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)
- Seminário Gestão Empresarial do Impacto Social
- Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial (CBVE)
- Pacto Global
- Saúde sem Dano - Health Care Without Harm
- 10º Seminário Hospitais Saudáveis
- Conferência Ethos 360º
- Câmara de Comércio Americana do Rio de Janeiro (AMCHAM RIO)
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
- Projeto Hospitais Saudáveis (PHS)

4.2. Governança corporativa

GRI 102-18, GRI 102-22, GRI 102-23, GRI 102-25, GRI 102-28, GRI 102-29, GRI 102-31



A Diretoria de Compliance colabora para a implantação de processos e controles que visam mitigar riscos relacionados às legislações anticorrupção

A Amil Assistência Médica Internacional S.A., integrante do UnitedHealth Group Brasil, é uma companhia de capital fechado, administrada por uma Diretoria estatutária eleita pelos acionistas dos Estados Unidos e composta por um Presidente (Diretor-Executivo), um Vice-Presidente Financeiro, um Diretor-Presidente do negócio Operadora, um Diretor-Presidente do negócio Hospitais, um Vice-Presidente Jurídico e um Vice-Presidente de Capital Humano Serviços. O Presidente do UnitedHealth Group Brasil é um Diretor-Executivo. Não há Conselho de Administração ou Conselho Fiscal instalado.

A estrutura de governança é formada pelos Comitês: Executivo (Comex), Médico e de Qualidade, de Ética & Compliance, de Investimento, de Risco, de Relações Institucionais e Relações Externas. Há também o Comitê de Resiliência Corporativa, que trata de questões ambientais, mas não está no mesmo nível dos demais comitês.

A Diretoria de Sustentabilidade, criada em 2010, reporta-se diretamente à presidência do grupo. Já a Diretoria de Compliance, criada em 2013, reporta-se à vice-presidência jurídica e atua com as áreas corporativas de negócio, colaborando para a implantação de processos e controles que visam mitigar riscos relacionados às legislações anticorrupção, além de atuar na avaliação do cumprimento das Políticas Corporativas e tratativas dos relatos aos Canais de Ajuda.

Com relação às possíveis não conformidades avaliadas pelo Departamento de Ética & Compliance, todas as decisões e medidas corretivas e preventivas que possam ser adotadas são previamente discutidas e avaliadas pelo Comitê de Ética & Compliance. O Comitê se reúne trimestralmente, contando com a participação dos membros descritos anteriormente. Se necessário, questões de maior complexidade podem ser levadas ao Comex, que se reúne duas vezes por mês com pautas definidas pelo Presidente e executivos. Também podem ser convocados membros ad hoc, para auxiliar em demandas específicas.

A companhia possui procedimentos dedicados a identificação de possíveis conflitos de interesses. O Departamento de Ética & Compliance, possui uma política dedicada ao tema e promove uma campanha anual, em que todos os colaboradores nos cargos de Gerente e acima devem, obrigatoriamente, declarar a existência ou não de possíveis conflitos. Adicionalmente, aplica-se um treinamento *e-learning* mandatório a todos os colaboradores.

Anualmente, também ocorrem os demais processos de avaliação da liderança, de pares e de clientes internos, a partir das quais se observam as competências corporativas exigidas pelo UnitedHealth Group Brasil, que foram renovadas no ano de 2014 a fim de se alinharem às competências e valores do UnitedHealth Group. As avaliações de desempenho ficam sob a liderança da área de Capital Humano Serviços.

A cada ano, são estabelecidas as metas e objetivos de forma macro a partir da análise do planejamento estratégico e do orçamento, sendo posteriormente cascadeadas para toda a organização. A gestão do cumprimento orçamentário fica a cargo da Vice-Presidente Financeiro.

O UnitedHealth Group Brasil busca garantir transparência no relacionamento com seus *stakeholders*, os quais podem ter acesso a informações sobre a companhia a qualquer momento através da Diretoria Estatutária e de sua área de Recursos Humanos. Os acionistas, por exemplo, reúnem-se anualmente em Assembleia Geral Ordinária (AGO) a fim de examinar e votar as demonstrações financeiras, deliberar sobre o resultado auferido no exercício social e a distribuição de dividendos ou juros sobre o capital próprio, caso necessário. As Assembleias Gerais Extraordinárias (AGE) são convocadas sempre que haja temas de urgente aprovação.

Políticas de remuneração

GRI 102-35



A política de remuneração da alta gestão do UnitedHealth Group Brasil está atrelada ao esforço de avaliação e desenvolvimento de competência, que procura atrair, reter e integrar os melhores profissionais.

Uma administração eficiente e transparente dos processos de remuneração, através do estabelecimento de critérios, visa à manutenção da equidade interna dos salários e recompensa desempenhos diferenciados. A análise específica de aspectos ambientais ainda não integra esses processos, mas está presente, na medida em que os temas ambientais são abrangidos no desenvolvimento e desempenho de metas.

Para remunerar sua Diretoria, o grupo Amil se baseia nas práticas de mercado, alinhando resultados obtidos e o desempenho individual. Assim, busca captar e manter em sua administração profissionais altamente qualificados.

A Diretoria, por lidar com a obtenção de resultados que refletem o planejamento estratégico e garantem a perenidade da empresa, tem sua remuneração estruturada no total cash, como chamamos internamente, que compõe: remuneração fixa, remuneração variável a curto e a longo prazo, além de um pacote competitivo de benefícios. A primeira constitui o salário-base, fixado segundo valores de mercado, posição e representatividade do profissional. Já a remuneração variável é composta pelos Planos de Participação nos Resultados (PLR) e pela de longo prazo, que segue um plano de ações gerenciadas pela matriz nos EUA. Os benefícios oferecidos são: assistência médica e odontológica, seguro de vida, alimentação, refeição, previdência privada, entre outros. Quando algum colaborador é transferido entre as filias brasileiras, há um eventual auxílio-moradia para colaboradores e familiares, quando aplicável.



05

Transparência e ética nos relacionamentos

5.1. Compliance e conformidade

GRI 205-1, GRI 417-3



Ações que beneficiam o país e a sociedade, que têm a judicialização como um de seus principais desafios, especialmente na área de saúde suplementar e na saúde pública

O UnitedHealth Group Brasil acredita que os níveis mais altos de desempenho só podem ser alcançados quando há alinhamento entre estratégia, estrutura e cultura. Ou seja, seguir na direção desejada depende das competências, dos processos e da personalidade da organização.

Tais preceitos são transformados em ações que refletem resultados positivos, como o recebimento do selo Empresa Amiga da Justiça, concedido pelo Tribunal de Justiça de São Paulo. Esse reconhecimento se deu devido à campanha de conciliações realizada em todo o Brasil pela Amil, a primeira operadora de saúde do país a receber esse selo. No percurso desse trabalho, foram realizados mais de 7 mil acordos no ano de 2017, através dos Mutirões de Conciliação e Mediação.

Ações como essa beneficiam o país e a sociedade, que têm a judicialização como um de seus principais desafios, especialmente na área de saúde suplementar e na saúde pública. Os acordos são necessários para mitigar os efeitos nocivos dessa tendência ao litígio, que deve ser sempre o último recurso das pessoas e das empresas.

A companhia também teve participação na Semana Nacional de Conciliação nos estados de AM, SE, PB, RS, MA, MG, PR, RN, BA, PE, RJ e SP, além do DF. Foram realizadas 1.553 audiências de 2.550 processos indicados para a Semana Nacional de Conciliação/2017. Ao apurarmos de maneira generalizada os percentuais de acordo, chegamos nacionalmente à marca de 73,25% de êxito. Os tribunais com maiores índices foram os de RJ, SP, PE e PR. Através dos 1.138 processos e acordos firmados nas campanhas de conciliação em 2017 foi possível verificar uma economia de 68% do gasto provisionado, aproximadamente R\$ 7,9 milhões.

Entre outros importantes reconhecimentos que a empresa conquistou no ano de 2017, podemos citar:

- Recebimento do “SELO OURO” de Responsabilidade Judicial devido à participação no mutirão temático de conciliação realizado pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. As audiências de conciliação realizadas surtiram um percentual de 70,30% de aproveitamento.
- Recebimento do “SELO DE QUALIDADE DA SEGUNDA VICE-PRESIDÊNCIA”, categoria “EMPRESA PARCEIRA” DE 2017, o qual foi entregue na cerimônia de abertura da Semana Nacional da Conciliação, resultado do projeto desenvolvido pela Amil e, por isso, eleita pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios.
- Recebimento do 8º Prêmio “Conciliar é Legal” de 2017, entregue pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em menção honrosa - categoria Mediação e Conciliação Extrajudicial - ao projeto “Vamos Conciliar”, que tendo nascido em agosto do mesmo ano gerou resultados muito rápidos e promissores.

Destaque também foi a iniciativa “Código de Conduta - Eu Quero Saber”, que, mensalmente, divulga vídeos na intranet, com respostas dos executivos às perguntas mais frequentes dos colaboradores, com auxílio da área de Marketing. No mesmo ano, outro grande êxito da área de *compliance* foi o recebimento do Compliance Certification Board, certificação internacional concedida ao colaborador Normando Andrade de Araujo, designando-o como Profissional Certificado em Conformidade e Ética (Certified Compliance & Ethics Professional – International - CCEP-I). Isso representa um importante reconhecimento e incentivo ao seu conhecimento acerca das regras internacionais, à sua capacidade de auxiliar empresas no entendimento e no cumprimento de suas obrigações legais, e à sua competência em promover a integração organizacional através de programas efetivos de conformidade.

Em relação a casos de não conformidade com regulamentos relativos à comunicação e a ações de marketing, a Amil não teve nenhuma multa ou sanção significativa no ano de 2017.

Conquistas da empresa no ano de 2017



Medidas e Treinamentos Anticorrupção

GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3

O comprometimento com a ética e com a integridade é presente em todas as atividades do UnitedHealth Group Brasil, que busca aperfeiçoar políticas e instrumentos destinados à prevenção, detecção e remediação de atos que possam remeter à corrupção, como suborno e fraude.

Para a mitigação de riscos relacionados às legislações anticorrupção, bem como para colaborar com as áreas de negócio no cumprimento das políticas corporativas, em 2013, foi implantada a Diretoria de Ética & Compliance, que possui dedicação exclusiva e atua com autonomia e autoridade para execução das atividades nessa área. Dessa forma, a companhia possui medidas anticorrupção integradas às suas rotinas, assim como ferramentas de controle. Tudo isso em conformidade com a Lei Anticorrupção Brasileira nº 12.846/2013 e normativos complementares, além de atender a critérios previstos na Lei Americana sobre Práticas de Corrupção no Exterior (FCPA), haja vista que a companhia é uma empresa com capital majoritariamente americano.

A Diretoria conta com o aporte de recursos financeiros, materiais e humanos suficientes para, juntamente com as áreas de negócio corporativas, implantar processos e controles que reduzam a possibilidade da ocorrência de condutas empresariais ilegais. Sob sua responsabilidade está o Programa de Anticorrupção e Antissuborno do grupo, que funciona como alicerce ao trato de tais temas, a fim de fomentar uma sólida cultura de engajamento dos líderes (ou “*Tone from the Top*”) que dão o exemplo através de seu comprometimento, sendo eles mesmos os principais agentes de conscientização e mudança junto aos colaboradores. O engajamento dos colaboradores é refletido também na confiança demonstrada nos relatos recebidos na Central de Ajuda de Compliance que aumentaram no ano de 2017, especialmente como resultado das Ações de Comunicação e Treinamento que foram realizadas no decorrer do ano. Esses dados refletem o amadurecimento do programa e o crescente comprometimento dos colaboradores no que se refere à transparência e às práticas anticorrupção.

O grupo também conta com um cronograma anual de treinamentos anticorrupção, que podem ocorrer presencialmente ou a distância, de acordo com a disponibilidade de agendas, locais para treinamentos e público-alvo. O formato-base dos treinamentos se pauta em recursos visuais, casos práticos e perguntas e respostas. Além disso, são mandatórios a todos os colaboradores os treinamentos e-learning de Código de Conduta & Conflito de Interesses e Anticorrupção Global, disponibilizados em uma plataforma de aprendizagem virtual.

Também são mandatórios dois treinamentos presenciais de *compliance*, sempre que ocorre uma nova aquisição nos negócios, sendo que o primeiro deles introduz os conceitos da legislação anticorrupção e do Programa de *Compliance* organizacional e o segundo detalha os processos relacionados aos Procedimentos Operacionais Padrão da área. Em ambos os casos, os colaboradores treinados têm o papel de multiplicadores da informação na unidade de negócio. É através da realização de *due diligence* que todos os novos negócios e aquisições, assim como fornecedores e seus subcontratados diretos, são verificados





com relação à conformidade com leis anticorrupção. Além disso, sempre são realizadas avaliações de riscos em todas as operações que: interajam com agente público ou atividade de relação direta ou indireta com órgãos públicos; contratem terceiros, uma vez que todos eles passam por avaliação reputacional; gerem pagamentos, estejam ou não atrelados a grupos contábeis de risco ou destinados a fornecedores classificados como de alto risco; possuam histórico de investigação interna; sejam decorrentes de novas aquisições.

Mapeados os riscos e as áreas de risco, implantam-se procedimentos de controle que continuamente são aprimorados, balizando as avaliações de risco que podem ocorrer a partir de relatos no próprio momento da aquisição de uma nova unidade de negócios ou durante a contratação de fornecedores e seus subcontratados. As avaliações realizadas no último ano não identificaram riscos significativos a partir dessas fontes.

Em 2017, seis unidades de negócio da empresa foram submetidas à avaliação de riscos relacionados à corrupção, mais de 100 mil requisições de pagamento foram avaliadas e foram realizadas mais de 17 mil análises de reputação e riscos relacionados a terceiros, novos ou recadastrados no banco de dados da companhia. No ano, não se identificaram riscos significativos relacionados à corrupção.

5.2. Resiliência Corporativa

GRI 102-11



Para 2018, a empresa continuará trabalhando com as novas lideranças, estruturas e as possíveis novas empresas que venham a se juntar ao grupo

Implantada em 2014, a área de Resiliência Corporativa do UnitedHealth Group Brasil tem o objetivo de preparar a empresa para superar e lidar com eventuais riscos, minimizando impactos negativos para o negócio. Através de programas específicos, essa área auxilia as equipes das diversas diretorias a analisar riscos e impactos e então formular planos e estratégias adequadas para lidar com eles, quando surgirem.

Os Planos de Continuidade de Negócios existem a fim de proteger todas as áreas críticas da empresa de maneira a deixá-las menos suscetíveis e mais preparadas para possíveis situações de impacto. Atualmente, as empresas brasileiras do grupo somam 36 planos, sendo que 14 deles foram criados no ano de 2017 e estima-se que outros 10 sejam finalizados em 2018, ano em que também serão criadas Planilhas de Análise de Impacto nos Negócios (BIA), garantindo a cobertura de todas as áreas críticas.

Entre as importantes iniciativas ocorridas em 2017, vale destacar a preparação para dias de paralisação nacional de transportes e serviços públicos e a participação ativa na criação de comitês de crise para o Americas Serviços Médicos e para a Amil. Também se iniciou o estudo de um plano de contingência para a localidade Sede Morumbi (EZ Towers), projeto que deverá viabilizar uma opção factível e

realista para realocação de todos os colaboradores, cerca de 2.500, que trabalham em processos críticos na sede em São Paulo. Caso algum evento impeça o uso do prédio, como interdição, alagamento na redondeza, incêndio, explosão, queda, etc., todos deverão ser realocados em outras localidades, de acordo com a prioridade e criticidade dos processos em que esses colaboradores estejam envolvidos.

O gerente de Resiliência Corporativa da companhia, Alexandre Spinelli, obteve a certificação internacional CHPCP (Certified Healthcare Provider Continuity Professional), distribuído pela DRII (Disaster Recovery Institute International), uma organização sem fins lucrativos, reconhecida nos Estados Unidos e em diversos outros países por ajudar organizações em todo o mundo a se prepararem para casos de desastres, fornecendo educação, acreditação e liderança em continuidade de negócios e áreas relacionadas. Ele foi o primeiro profissional a ter essa certificação no Brasil.

Para 2018, a empresa continuará trabalhando com as novas lideranças, estruturas e as possíveis novas empresas que venham a se juntar ao grupo, para que o programa de Resiliência Corporativa do UnitedHealth Group Brasil seja parte da agenda de toda a organização, garantindo também a cooperação entre as diversas áreas de negócio e suas equipes.

5.3. Boas práticas no relacionamento com os fornecedores

GRI 102-9, GRI 408-1, GRI 409-1, GRI 412-1, GRI 412-3, GRI 414-1, GRI 414-2

A seleção de fornecedores avalia as licenças sanitárias necessárias e estabelece o cumprimento das obrigações previstas em lei e/ou decretos municipais/estaduais ou federais vigentes. Além disso, a minuta contratual adotada pelo UnitedHealth Group Brasil prevê que a empresa contratada não possua práticas de trabalho análogo ao escravo, além de apresentar carta de expectativa, que esclarece sobre as boas práticas aplicadas no trato com os nossos parceiros comerciais, abordando assuntos relacionados a nossa filosofia aplicada, sobretudo à ética e integridade de nossos processos e ao cumprimento das regras de antissuborno do nosso país como também ao FCPA (Lei Americana de práticas de Corrupção Externa).

Corroborando nesse sentido, a minuta contratual adotada prevê que os fornecedores não empreguem trabalhadores menores de 16 anos de idade, salvo na condição de aprendizes a partir de 14 anos, nos termos da Lei nº 10.097 de 19/12/2000, da Consolidação das Leis do Trabalho e demais legislações que regem a matéria, bem como não empregar adolescentes de até 18 anos em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno, de acordo com a legislação específica, e de forma alguma adotar práticas de trabalho análogo ao escravo e trabalho ilegal de crianças e adolescentes.

Os sólidos processos de cadastro de fornecedores do UnitedHealth Group Brasil exigem a análise documental relacionada tanto à categoria de fornecimento quanto ao risco reputacional de sua contratação para a companhia, processo realizado e revisado anualmente pela área de *Compliance*. Ao ser cadastrado nos sistemas, o fornecedor recebe uma carta de expectativas em que a companhia evidencia a necessidade de cumprimento de seus padrões éticos e a aplicabilidade da mesma prática para todos os nossos parceiros comerciais.

Atualmente, contamos com a Comissão de Qualificação de Fornecedores, que atua com fornecedores de medicamentos e materiais técnico-hospitalares inserindo os critérios socioambientais utilizados na avaliação da qualidade, que abrangem aspectos ambientais, sociais, anticorrupção, entre outros.

No ano de 2017, cerca de mil novos contratos foram celebrados, e em todos aqueles firmados com terceiros, seja prestadores de serviço seja fornecedores, há uma cláusula referente ao repúdio ao trabalho infantil ou análogo ao escravo.



5.4. Relacionamento com os Clientes

GRI 102-11



Conquistas relacionadas à
qualidade no relacionamento
com os clientes

No ano de 2017, foram muitas as conquistas relacionadas à qualidade no relacionamento com os clientes, já que as ações voltadas para esse fim garantiram a consolidação de um processo de estruturação organizacional que ocorre em consonância com as próprias expectativas dos públicos da companhia.

O principal indicador
de lealdade e satisfação
de clientes é o *Net
Promoter Score (NPS)*.

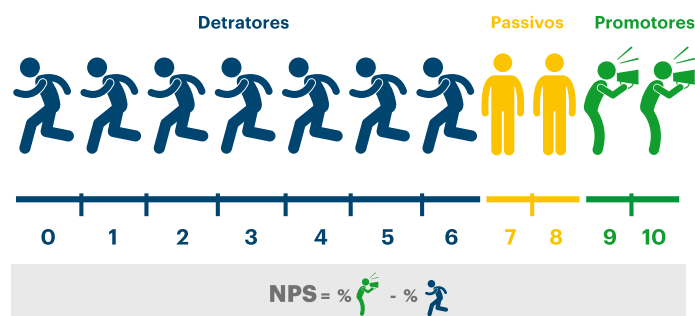
O principal indicador de lealdade e satisfação de clientes é o Net Promoter Score (NPS), utilizado pelo UnitedHealth Group Brasil e pelas principais organizações do mundo a fim de seguir sempre rumo ao crescimento rentável e sustentável. O NPS é calculado através de uma pesquisa simples que solicita a atribuição de uma nota de 0 a 10 quanto à probabilidade de o cliente indicar a empresa, seus serviços ou produtos para um amigo ou familiar. Em seguida, há um campo aberto para que ele possa se manifestar quanto à nota atribuída. De acordo com a nota, os clientes são divididos em promotores (9 e 10), passivos (7 e 8) ou detratores (0 a 6) da marca. Os motivos revelados pelo cliente constituem, então, os direcionadores que ajudam a determinar os planos táticos da organização. Além de ser possível a comparação dos números com os dos concorrentes, os resultados podem ser acompanhados em tempo real e, por isso, dão suporte para que o *feedback* e determinadas questões sejam tratadas logo após a conclusão da pesquisa.

Essa ferramenta divulga os resultados mensalmente à toda a empresa, oferecendo um acompanhamento constante através do 'Close The Loop'. Criou-se então uma equipe responsável por contatar os beneficiários, principalmente os detratores, a fim de ouvi-los. A ideia é buscar compreender suas questões para, a partir delas, facilitar o entendimento, seja através da resolução de dúvidas específicas seja do esclarecimento a respeito do plano adquirido.

As percepções que surgem a partir do NPS e através dos estudos dos Comitês Operacionais – que tratam os temas de reclamação vindos de todos os canais de atendimentos interno e externo – fizeram com que a parceria entre Atendimento e Marketing se estreitasse com o comum propósito de informar e educar os clientes no que se refere aos serviços prestados pela empresa. Assim, foram criados vídeos explicativos sobre o mercado de plano de saúde e seus mecanismos: como utilizar as diversas funcionalidades no site e aplicativo, como fazer reembolso on-line, como são aplicados os reajustes dos planos, como procurar um prestador na rede credenciada. O resultado desse material, utilizado na newsletter mensal (Amil & Você) e em postagens no Facebook, culminou na criação de um canal da Amil no YouTube.

O Comitê do Digital é responsável pelo desenvolvimento de melhorias no site e nos aplicativos, e, em 2017, manteve seu escopo e sucesso aumentando o *adoption* aos canais e facilitando o autoatendimento dos beneficiários. No mês de agosto, foi lançado o Projeto Conecta – que através do token, código de seis dígitos concedido aos beneficiários, a fim de validar o atendimento – garante segurança ao cliente no momento da utilização, redução do número de desperdícios e fraudes, aumentando a transparência e o acompanhamento em todas as etapas do processo de utilização dos serviços oferecidos pelo plano. Iniciativas como essas demonstram o caráter inovador da Amil, que busca soluções atuais para melhorar seus processos.

De acordo com o NPS, as diferentes linhas de negócios da operadora apresentaram melhorias: a linha *Community* evoluiu 15 pontos em relação a 2016, o segmento Dental apresentou crescimento de 8 pontos, o premium atingiu a meta estipulada para o ano, crescendo 6 pontos, e a linha *mid market* avançou 5 pontos. Tais dados refletem grande evolução na experiência do cliente, resultado do amplo comprometimento da companhia em desenvolver atividades e investir em um crescimento sustentável, pautado no foco no cliente – o que se comprova através de importantes reconhecimentos, como ser eleito, pelo segundo ano consecutivo, o plano de saúde mais lembrado pelos brasileiros (ranking Estadão Marcas Mais 2017); ser eleita 22ª marca mais valiosa do país (ranking As Marcas Mais Valiosas do Brasil 2017 – Revista IstoÉ Dinheiro); ser apontada como a assistência médica com melhor índice de satisfação pelas pequenas e médias empresas (ranking Escolha PME 2017 – O Estado de S. Paulo); e ser eleito o plano de saúde com o qual o público da cidade do Rio de Janeiro mais se identifica (Pesquisa Marcas dos Cariocas – O Globo).



Sistema de Saúde Amil - Coordenação do Cuidado

Em 2017, foi firmada a Coordenação do Cuidado como principal pilar clínico do Sistema de Saúde Amil, modelo centrado no paciente e sustentado por uma equipe multidisciplinar de coordenação de cuidado, ancorada em atenção primária e liderada por médico de família. Na Coordenação do Cuidado, busca-se integração entre os sistemas ambulatoriais, de transição de cuidados, de internação e os serviços adicionais, sejam eles fornecidos pela rede própria ou pela rede credenciada. Atualmente esse modelo de atendimento é disponibilizado aos beneficiários nos Clubes Vidas de Saúde (CVSs), unidades projetadas para prestar atendimento mais próximo, humanizado e altamente resolutivo, onde o paciente tem fácil acesso à equipe médica que o acompanha. Além de consultas, os CVSs também realizam pequenos procedimentos, curativos, medicações, exames laboratoriais e exames básicos de imagem. Assim, 90% das necessidades clínicas podem ser resolvidas em um único local, gerando mais conforto e agilidade no atendimento. Em comparação com 2016, houve significativo aumento do número de consultas com médico de família nos estados de São Paulo (84,7%) e Rio de Janeiro (100,1%). Em 2017, cerca de 95 mil beneficiários já estavam engajados na Coordenação do Cuidado.

Sistema de Saúde Amil – *Inpatient*

Em premiação realizada no ano de 2018, Amil é a primeira empresa da América do Sul a receber o prêmio Richard L. Doyle Award pelos avanços na gestão clínica dos pacientes internados. Tal gestão é feita com o uso do MCG, ferramenta on-line do grupo editorial Hearst, que auxilia na gestão clínica das internações. Com ela, o médico tem acesso às melhores evidências científicas das principais condições clínicas existentes, viabilizando tratamentos mais adequados e melhorando os resultados e a experiência geral. Entre junho de 2015 e junho de 2017, foram revisitadas 525.000 internações cujos resultados incluíram redução de 3% da taxa de mortalidade, redução de 16% do tempo médio de permanência em UTI e redução de 26% do tempo médio total de hospitalização. Outro importante avanço de 2017 na área de *Inpatient* foi a realização de dois Consensos Médicos envolvendo médicos e hospitais do grupo UnitedHealth Group Brasil e do mercado. No primeiro deles, cujo tema foi “Abordagem ao Paciente com Cólica Nefrética”, chegou-se a um consenso em todos os seis pontos discutidos. Já no consenso de “Abordagem ao Paciente com Suspeita de Sepsis”, houve consenso em 15 dos 21 pontos abordados. Essa iniciativa retrata o comprometimento do grupo com a qualidade do atendimento médico oferecido aos beneficiários em toda a rede e a preocupação com o desfecho clínico.

Novos Modelos de Remuneração

GRI 102-35



Uma das principais metas de 2017 da área de Negociação e Relacionamento foi a expansão da negociação de novos modelos de remuneração com a rede médica objetivando não mais valer-se do tradicional modelo Fee-for-Service (FFS), reconhecidamente caro e ineficiente.

Ao final de 2017, 16,1% do custo médico total correspondia aos novos modelos. O Adjustable Budget Payment (ABP) respondia por grande parte dessa porção, representando 13,79% do custo médico total. Esse modelo de pagamento consiste na negociação de um valor fixo calculado com base no histórico de atendimentos do prestador e revisado trimestralmente, podendo ser reajustado (para mais ou para menos) de acordo com a complexidade dos casos e volume de atendimentos.

Essa transição de FFS para ABP traz melhorias: (I) ao beneficiário, que tem acesso a um tratamento de melhor qualidade e sem intervenções desnecessárias; (II) à operadora, que pode controlar a intensidade, tem maior previsibilidade de custos e ganhos operacionais na liberação de procedimentos e no pagamento da conta médica; e (III) aos prestadores, que têm a oportunidade de aumentar suas margens, deixam de sofrer glosas, ganham previsibilidade no pagamento e têm melhoria operacional na interação com a operadora, não sendo mais necessária a liberação de procedimentos.

Dessa maneira, evidencia-se o comprometimento e pioneirismo da Amil em adotar contratos que entreguem valor a todas as partes (beneficiário, prestador e operadora), o que garante a qualidade dos atendimentos clínicos e a sustentabilidade do mercado de saúde suplementar.





06



Bem-estar
do colaborador

Para o UnitedHealth Group Brasil, cada colaborador desempenha um papel fundamental no andamento do negócio. Por isso, a companhia investe na qualidade de vida e no desenvolvimento de sua equipe, promovendo um ambiente de trabalho estimulante e saudável, de acordo com as melhores práticas do mercado.

6.1. Nosso corpo

GRI 102-8, GRI 401-1



A Amil apresenta uma concentração maior de colaboradores na região Sudeste, em São Paulo

No final de 2017, o quadro funcional do UnitedHealth Group Brasil contava com uma equipe de 28.939 colaboradores próprios¹, o que representa um aumento de 3% em relação ao ano anterior. Entre eles, 90% estão em período integral e o restante em jornada de meio período, 98% dos contratos são permanentes e apenas 2% são temporários. A empresa apresenta uma concentração maior de colaboradores na região Sudeste, em São Paulo.

TOTAL DE COLABORADORES		
2015	2016	2017
26.577	28.096	28.939

TOTAL DE COLABORADORES por gênero			
	2015	2016	2017
Feminino	19.690	20.846	21.552
Masculino	5.887	7.250	7.387

TOTAL DE COLABORADORES categoria funcional ²			
	2015	2016	2017
Operacional	18.095	19.339	19.294
Tático	8.129	8.379	9.232
Estratégico	353	378	413

¹ Foram computados apenas empregados de vínculo CLT (desconsiderados os estagiários).

² Devido à nova classificação da Diretoria de Capital Humano e Serviços, os valores de operacional e tático dos anos anteriores foram alterados.

TOTAL DE COLABORADORES por contrato de trabalho e gênero		
	Permanente	Temporário
Masculino	7.228	159
Feminino	21.214	338
Total	28.442	497
	28.939	

TOTAL DE COLABORADORES por tipo de emprego e gênero ³		
	Tempo integral	Meio período
Masculino	6.165	1.222
Feminino	19.757	1.795
Total	25.922	3.017
	28.939	

TOTAL DE COLABORADORES por contrato de trabalho e região			
Região	Permanente	Temporário	Total por região
AL	1	0	1
BA	33	0	33
CE	620	11	631
DF	688	13	701
MG	44	0	44
PE	144	1	145
PR	573	7	580
RJ	10.584	244	10.828
RN	779	12	791
SP	14.976	209	15.185
Total por contrato de trabalho	28.442	497	



³ No relatório anterior, o UnitedHealth Group Brasil reportou o total de colaboradores por tipo de emprego e gênero de forma separada. Este ano, com o objetivo de alinhar-se às exigências do indicador GRI 102-8, a companhia reportou essas informações de forma consolidada, em uma única tabela, o que será mantido nos próximos anos, em conformidade com a norma GRI Standards.

	NÚMERO TOTAL DE NOVOS FUNCIONÁRIOS contratados	TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES (%)	NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS desligados	TAXA DE ROTATIVIDADE (%)
Gênero				
Masculino	1.629	25,93	1.889	26,30
Feminino	4.654	74,07	5.293	74,04
Faixa etária				
16 a 25	1.592	25,34	1.378	19,19
26 a 35	2.717	43,24	3.052	42,50
36 a 40	1.095	17,43	1.255	17,47
41 a 45	546	8,69	681	9,48
Acima de 45	333	5,30	816	11,36
Região				
S+SE	2.289	36,43	2.885	40,17
SP	3.354	53,38	3.789	52,76
NE+DF	640	10,19	508	7,07

Diversidade e inclusão

GRI 405-1, GRI 406-1

Para o UnitedHealth Group, as questões de diversidade e inclusão são tratadas não só com o devido respeito às particularidades de cada indivíduo, mas também buscando a valorização das relações humanas, que a diversidade proporciona.

A Diretoria de Capital Humano Serviços passa a contar com a área de Diversidade e Inclusão, que começa a se estruturar a partir de janeiro de 2018, a fim de desenvolver um ambiente de trabalho livre de discriminação e assédio, respeitando e valorizando todos os colaboradores independente de idade, etnia, gênero, religião, nacionalidade, ascendência, deficiência, estado civil, orientação sexual, identidade e/ou expressão de gênero. Nesse sentido, em 2018, estão sendo implantadas ações de inclusão no ambiente de trabalho, como pessoas LGBTQ+, pessoas com deficiência, diversidade étnica e mulheres em cargos de liderança.

No ano de 2017, foi promovido um encontro com uma executiva do UnitedHealth Group, a fim de impulsionar diálogos sobre equidade de gênero e, ainda, realizaram-se iniciativas para a contratação de profissionais com deficiência, inclusive através de ações externas em parceria com órgãos governamentais, com o objetivo de construir um banco de talentos e contratação. Importante ressaltar que o quadro de colaboradores da Amil é composto por 74% de mulheres e que, em 2017, eram 437 os colaboradores com deficiência, número superior aos anos anteriores devido ao crescimento das empresas do grupo.

A companhia proíbe qualquer tipo de discriminação e tem seus preceitos éticos e morais apoiados em políticas de *compliance*, como o Código de Conduta e outras específicas de não discriminação, não assédio sexual e não retaliação, aplicadas a todos os colaboradores. Em 2017, o UnitedHealth Group Brasil registrou 57 relatos a respeito de casos que envolvessem questões morais, sendo que nenhum deles se comprovou como discriminação propriamente dita. Quaisquer denúncias reportadas são tratadas de maneira a não expor seu relator e cuidadosamente encaminhadas à área de Capital Humano Serviços, onde são tratadas por uma tríade de profissionais que atuam no viés “comportamento”. Parte do time de *business partner* auxilia unidades e líderes nas investigações, reportando o plano de medidas corretivas ao Comitê de Compliance da matriz.

Os canais de comunicação com os diferentes públicos do Americas Serviços Médicos, da Amil e da Optum são o RH Direto e o *Compliance (ethics)*, e a resolução das questões apresentadas deve acontecer em um prazo máximo de 30 dias.

PERCENTUAL DE COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL, EM CADA UMA DAS SEGUINTE CATEGORIAS DE DIVERSIDADE: gênero, faixa etária, negros e profissional com deficiência			
	Estratégico	Operacional	Tático
Gênero			
Masculino	47,98%	25,23%	25,20%
Feminino	52,02%	74,77%	74,80%
Faixa etária			
16 a 25	0%	16,00%	3,72%
26 a 35	13,06%	36,31%	46,60%
36 a 40	18,76%	19,12%	22,29%
41 a 45	23,28%	12,82%	12,82%
Acima de 45	44,89%	15,75%	14,57%
Negros			
	18,05%	55,13%	40,47%
Profissional com deficiência			
	0,24%	2,01%	0,44%

PERCENTUAL DE COLABORADORES QUE INTEGRAM O COMITÊ EXECUTIVO, EM CADA UMA DAS SEGUINTE CATEGORIAS DE DIVERSIDADE: gênero e faixa etária	
Gênero	
Masculino	60%
Feminino	40%
Faixa etária	
41 a 45	20%
Acima de 45	80%

Eficiência e Gestão Organizacional

O modelo de gestão do UnitedHealth Group Brasil se transformou bastante nos últimos anos, fruto dos trabalhos que a companhia vem desenvolvendo através de sua reestruturação, a fim de promover práticas corporativas reconhecidas internacionalmente.

Esse novo direcionamento se deu através das seguintes etapas: (I) Planejamento - levantamento da estrutura organizacional, planos vigentes, critérios de governança, bem como planejamentos das etapas, entrevistas, reuniões e cronogramas; (II) Entendimento do Negócio - entrevista com os principais executivos para entendimento do negócio, objetivos, estratégias e responsabilidade do cargo; (III) Descrições dos cargos - criação de uma matriz de desempenho para ajudar nas avaliações dos cargos junto aos *Businesses Partners* da Amil e do Americas Serviços Médicos; (IV) Avaliação dos cargos – através da metodologia Global Grading System (GGS) e mapas de carreiras da Willis Towers Watson; e (V) Estrutura salarial - análise da competitividade e desenho da estrutura salarial.

A partir dessa forte reestruturação na operação das unidades de negócio, novos parâmetros e metas foram almejados, o que na área de Recursos Humanos se refletiu tanto no planejamento quanto na avaliação da estrutura de cargos executivos, com os seguintes objetivos:

- Assegurar a consistência interna das funções existentes, adequando os cargos às suas responsabilidades;
- Assegurar a consistência externa, estabelecendo uma política de remuneração alinhada ao mercado;
- Racionalizar os cargos das carreiras das estruturas organizacionais;
- Agilidade na integração de mudanças nas estruturas organizacionais.

O encaminhamento de tais questões tem sido delineado através de amplas iniciativas que abordam aspectos de equilíbrio e clareza entre capital humano e áreas do negócio. Nesse trabalho, os times de Capital Humano Serviços e Governança foram munidos de novos processos e políticas a fim de possibilitar maior sincronia entre as necessidades do negócio e seus respectivos times. Também foi realizada uma revisão dos benefícios e a lógica de gestão de performance passou a se estender à empresa como um todo, pautando as relações de negócio em duas frentes:

- gerenciamento de performance, que a partir de 2018 passa a atribuir metas e objetivos para cada colaborador nos cargos de gerência e superiores;
- remuneração variável, que, em 2017, definia-se através das avaliações de performance.

Também foi realizado o ciclo anual da pesquisa Vital Signs e seu plano de ação, assim como a classificação das posições de trabalho com descrição dos cargos. Dessa forma, a eficiência organizacional e a governança corporativa passam a funcionar de maneira mais efetiva e produtiva.

Outras áreas da empresa também passam por adequações estruturais, as quais não focaram nas reduções dos cargos, mas na readequação de funções, equipes e processos, a fim de otimizar o desempenho e a eficiência das operações. A área de Capital Humano Serviços também foi totalmente redesenhada de maneira a garantir alinhamento com a matriz e dar sustentação à nova organização corporativa como um todo. Nesse novo desenho, temos definidas Diretorias que atuam de forma corporativa, apoiando todas as áreas de negócio UnitedHealth Group Brasil, com o objetivo de padronizar processos, otimizar prazos e soluções a fim de gerar resultados mais sólidos e equilibrados. Para os próximos anos, a companhia segue focada nessa amplitude de clareza acerca dos negócios aliada à maior eficiência organizacional.

Avaliação de desempenho e performance

GRI 404-3



A avaliação de competências utiliza a metodologia 90°, que prevê autoavaliação e avaliação da liderança. Em 2018, o processo de avaliação será estendido a todos os colaboradores UHG

Em 2017, foi realizado mais um ciclo da avaliação de competências (com foco nos valores corporativos) das unidades hospitalares. Como nos demais anos anteriores, a metodologia utilizada foi a avaliação 90° (autoavaliação e avaliação da liderança).

Em 2018, o processo de avaliação será estendido a todos os colaboradores UHG e estará em alinhamento ao modelo e metodologia Ciclo de Performance.

A lógica anual desse modelo compreende seis fases:

- 1 - ESTRATÉGIA E PLANO DO ANO:** definição das metas de cada área a partir da estratégia macro da empresa.
- 2 - CONTRATAÇÃO DE METAS:** desdobramento das metas da área para os colaboradores. Levantamento dos resultados desejados, numéricos e comportamentais.
- 3 - PLANO DE DESENVOLVIMENTO:** definição do plano individual para que o profissional alcance as próprias ambições no trabalho.
- 4 - REVISÃO DE MEIO DO ANO:** encontro no meio do ano a fim de verificar se o contexto demanda a mudança da meta.
- 5 - CALIBRAÇÃO:** maneira de apurar as avaliações realizadas pelos líderes e confirmar se são justas e precisas, buscando fazer com que todos os colaboradores tenham sido avaliados de acordo com os mesmos critérios.
- 6 - AVALIAÇÃO E FECHAMENTO:** reunião de formalização das conversas que já ocorreram durante o ano – avaliação final de metas e competências.

A consistência e efetividade desse processo é mantida através de *feedback*, acompanhamento e *coaching* periódicos e constantes encontros para apoiar o colaborador na realização de metas.

Haverá, ainda, durante o ano de 2018, um sistema para apoiar esse ciclo, com o objetivo de instruir todos sobre esse método em consonância aos objetivos da empresa e ao próprio desenvolvimento profissional do colaborador, incentivando a cultura de alta performance. Para tal, esse sistema contemplará Avaliação de Metas de Negócio, Avaliação de Competências e construção de Planos de Desenvolvimento Individuais, a serem desenvolvidos em três fases: definição de metas, revisão de metas no meio do ano e fechamento e avaliação. Como essa é uma medida de criar intimidade ao novo processo de Ciclos de Performance, serão realizadas etapas de alinhamento e desdobramento de metas entre líder e liderado, construção do plano de desenvolvimento individual e reuniões de calibração.

Engajamento e participação dos colaboradores



A fim de medir a percepção dos colaboradores em relação à empresa e mensurar seu engajamento, o UnitedHealth Group Brasil faz uso de métodos eficientes que contribuem para promover mudanças positivas que se refletem em todo o negócio.

A pesquisa Vital Signs é um dos instrumentos mais efetivos para esse fim e tem sido realizada há nove anos, mundialmente em todas as unidades do UHG Group, através da parceria entre UnitedHealth Group e IBM, sendo que a primeira edição brasileira aconteceu em 2016. Desde então, todos os colaboradores CLT são convidados a participar, envolvendo simultaneamente mais de 200 mil colaboradores de todas as operações da organização. No ciclo de 2017, houve aumento na participação dos colaboradores em 5%, comparando com o ano de 2016. Os índices de engajamentos dos colaboradores, de eficácia gerencial e de valores corporativos se mantiveram estáveis, superando os 70 pontos percentuais em favorabilidade.

A pesquisa é composta por 81 questões e 13 dimensões, e os resultados são compartilhados pelos líderes, que, com suas equipes, traçam planos de ação alinhados aos objetivos organizacionais, processo conjunto entre liderança e colaboradores iniciado em 2017, que seguirá em 2018. Dessa maneira, é possível alinhar expectativas e objetivos, transformando os resultados em plano de ação.

No ciclo de 2017, houve
aumento na participação
dos colaboradores em 5%

6.2. Responsabilidade trabalhista

GRI 102-41, GRI 202-2, GRI 402-1, GRI 403-4, GRI 407-1



Sempre de acordo com a legislação trabalhista vigente e atento à integridade profissional de seus colaboradores, o UnitedHealth Group Brasil cultiva saudáveis relações de trabalho tanto no cotidiano quanto através de ações específicas de promoção de qualidade de vida.

Os Acordos ou Negociações Coletivas abrangem 100% dos colaboradores próprios, estando assim garantidas a livre negociação e associação, além de não haver qualquer violação aos direitos dos empregados previstos na CLT ou na Constituição Federal. Em 2017, a empresa realizou, em todas as localidades onde possui alguma unidade, negociações coletivas diretamente com o sindicato dos empregados via Acordos Coletivos de Trabalho (ACT) ou negociações coletivas através de sindicato patronal via Convenções Coletivas de Trabalho (CCT), abrangendo diversos sindicatos, sendo eles da categoria preponderante ou categoria diferenciadas, respeitando a livre associação e a liberdade sindical.

A política da companhia não define que os colaboradores residam próximo ao local de trabalho, no entanto, por compreender o quão benéfico isso possa ser, essa questão é bastante considerada entre outras características inclusivas. Devido ao processo de reestruturação das áreas em 2017, não é possível relatar o percentual de colaboradores da alta gestão contratados na comunidade local. Para os próximos anos, o UnitedHealth Group Brasil pretende implantar um ERP de RH que possibilitará o levantamento desses dados.

No que diz respeito à comunicação e circulação de informações necessárias aos colaboradores em casos de mudanças operacionais significativas, a companhia garante prazo conveniente de divulgação a fim de que todos estejam cientes e possam se adequar. Quando a Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) ou o Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) são assinados, comunicamos a todos os colaboradores envolvidos a data-base (em um prazo mínimo de 15 dias antes da data do pagamento). Em relação ao aviso prévio, seguimos a legislação ou cláusulas contidas nas CCT e ACT, documentos que embasam também os temas relacionados à medicina e segurança do trabalho, os quais são conduzidos através da portaria nº 3214, de 08/06/1978, e das normas regulamentadoras como: CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), EPI (Equipamento de Proteção Individual), PCMSO (Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional), PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais), atividades e operações insalubres, atividades e operações perigosas e segurança e saúde no trabalho em serviços de saúde, entre outras.

6.3. Benefícios e iniciativas de qualidade de vida

GRI 401-2, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 201-3, Tema material: qualidade de vida e clima organizacional



O programa Viver Bem se baseia em quatro pilares para promover o bem-estar: Saúde, Carreira, Conexões e Finanças

Criado em setembro de 2017 especialmente para os colaboradores UnitedHealth Group Brasil (exceto Optum), o programa Viver Bem se baseia em quatro pilares para promover o bem-estar: Saúde, Carreira, Conexões e Finanças.

O início do Viver Bem se deu através do programa Mamãe e Bebê, iniciativa de apoio à gestante, seja colaboradora seja dependente de colaborador da empresa. Tais mulheres têm direito ao acompanhamento telefônico disponível 24 horas a fim de atendê-las desde a gestação até o primeiro ano de vida do bebê. É parte do programa oferecer cursos de gestantes, que, em 2017, atenderam a 118 mulheres nas 17 edições realizadas em todas as regionais.

Outro programa dessa série é o Benefício Saúde, que desde outubro de 2017 já atendeu mais de 63 mil beneficiários, entre eles colaboradores e dependentes (cônjuges e filhos). Além da melhoria do plano em si – através da ampliação da rede Amil Colaborador, possibilidade de reembolso e resgate para todos os planos e obstetrícia sem carência –, foi implantado o Programa de Gestão em Saúde, a fim de personalizar a utilização do plano de acordo com as necessidades do colaborador, considerando perfil e utilização. Visando um maior suporte e eficiência do programa, foram desenvolvidos e

disponibilizados a todos importantes serviços como: (I) Ligue Vida de Saúde, que disponibiliza atendimento com um profissional de saúde a fim de esclarecer sobre questões gerais como exames, prescrições, etc; (II) Agente de Saúde Virtual, que contata os pacientes via telefone para prestar orientações sobre cuidados de saúde; e (III) Gestão de Casos Complexos, que através de equipes das áreas de Capital Humano Serviços e da Gestão de Saúde do Colaborador acompanha casos complexos a fim de encontrar soluções.

Outro benefício implantado dentro da plataforma Viver Bem foi o Programa de Apoio ao Colaborador (PAC), que oferece um acessível e exclusivo canal 0800, visando dar suporte a recorrentes questões sociais, jurídicas, psicológicas e de finanças, de forma confidencial. Até dezembro de 2017, o programa já atendeu a mais de 2.112 casos. Em caso de incidente crítico, a equipe do programa disponibiliza atendimento presencial *in loco* para as equipes envolvidas.

Em novembro de 2017, foi lançado e disponibilizado a todos os colaboradores o Gympass, que já visitou 26 unidades do grupo explicando o funcionamento da ferramenta, que consiste em disponibilizar atividades físicas nas academias credenciadas. A receptividade e a adesão já se mostram significativas, com mais de 2 mil colaboradores cadastrados.

A companhia também acredita na importância de que seus colaboradores possam garantir os cuidados necessários ao futuro, por isso, procura facilitar essa construção através do Programa VidAtiva, um Plano de Previdência exclusivo para os colaboradores UnitedHealth Group Brasil (exceto Optum), os quais podem realizar contribuições de acordo com seu grupo de participação. O plano é administrado pelo Banco Itaú, entidade aberta, compartilhada entre as áreas de Capital Humano Serviços e Financeiro UnitedHealth Group Brasil. Além de todos os benefícios acima mencionados, a plataforma Viver Bem ainda contempla outros

benefícios como Programa de Atividade Física (Gympass) e Seguro de Vida, sendo esse uma das últimas novidades do ano de 2017 que contempla a todos os colaboradores e dependentes através de auxílio-funeral e coberturas de até 24 salários-base, com capital limitado a R\$ 1,5 milhão.

Com tudo isso, além de os colaboradores estarem assistidos nas suas demandas e manutenção de saúde, o Programa Viver Bem passa a ser um fator fundamental dentro da estratégia de retenção e atração de talentos de todos os níveis hierárquicos, trazendo sustentabilidade à organização.

BENEFÍCIOS OFICIAIS E LIBERALIDADE CONCEDIDAS PELO GRUPO AMIL
Auxílio universitário
Seguro D&O
Alimentação
Auxílio-creche
Cesta natalina
Empréstimo consignado
Refeição e/ou refeitório
Ticket combustível
Vale-transporte
Assistência médica
Assistência odontológica
Check up
Convênio farmácia
Gympass
Pac - Programa de Apoio ao Colaborador
Previdência privada
Seguro de vida

Nota:

1 - Os empregados temporários não recebem ticket alimentação, plano de saúde e plano odontológico.

2 - Benefícios passíveis de avaliação por público-alvo e abrangência geográfica.

3 - Além dos benefícios citados acima, são oferecidos IPAD, celular, estacionamento, reembolsos de km e cartão de crédito corporativo, dependendo do nível de ocupação/cargo do colaborador.

Saúde e segurança do colaborador

GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3


A gestão dos temas de saúde e segurança do trabalho era realizada de forma independente por cada unidade da companhia até julho de 2017, período no qual a área foi reestruturada, e ligada à Diretoria de Capital Humano e Serviços, passando a chamar Environmental, Health and Safety (EHS), composta pelas áreas estratégicas de Meio Ambiente, Saúde, Segurança do Trabalho e Qualidade de Vida.

Além disso, estão subordinados tecnicamente e administrativamente à gerência Corporativa de EHS aproximadamente 200 profissionais de todos os Serviços Especializados em Saúde e Medicina do Trabalho (SESMT) de todas unidades hospitalares e administrativas, garantindo a uniformidade e velocidade na difusão de práticas de trabalho seguro e monitoramento de saúde de 100% dos colaboradores UnitedHealth Group Brasil.

O tema prevenção de acidentes é abordado através de ações específicas que se relacionem diretamente às várias funções e demandas dos profissionais e seu ambiente de trabalho. São realizados treinamentos como prevenção a incêndios, utilização correta dos equipamentos e materiais perfurocortantes, trabalho em altura, trabalhos com eletricidade, trabalhos em espaço confinado e utilização correta dos EPIs, os quais são disponibilizados aos colaboradores de acordo com suas atividades.

Todas as unidades do UnitedHealth Group Brasil possuem sinalizações de segurança, são regulares as campanhas de prevenção de acidentes como SIPAT e, além disso, ocorrem ações integradas com as áreas de manutenção para o acompanhamento da realização de atividades de alto risco. Além disso, periodicamente realizam-se inspeções nas unidades para que sejam verificados possíveis pontos de melhoria, a fim de reduzir e mitigar riscos de acidentes dentro do ambiente de trabalho.





Os colaboradores envolvidos em atividades ocupacionais que apresentam alta incidência ou alto risco de doenças específicas são aqueles que desenvolvem atividades assistenciais e, portanto, podem estar expostos a riscos biológicos e doenças infectocontagiosas. Tais profissionais são controlados quanto à imunização e monitorados sob o Procedimento de Controle para Acidentes com Perfuro Cortantes.

A partir de uma perspectiva educativa, trabalha-se o tema de saúde através de um calendário anual (alinhado ao Ministério de Saúde) de comunicações, desenvolvido internamente e disponibilizado em todos os canais de comunicação corporativos (The hub, e-mail marketing, quadros de aviso e TV corporativa). Dessa forma, no ano de 2017, o Calendário de Ações de Saúde tratou dos seguintes temas:

- **Fevereiro** - Dia Mundial do Câncer.
- **Março** - Mês da Mulher - Cuidados com a saúde; Dia do Rim; Dia Nacional do Combate ao Sedentarismo; Dia Mundial da Água; Dia Mundial do Combate à Tuberculose; Dia da Saúde e Nutrição.
- **Abril** - Dia Mundial da Saúde.
- **Mai a agosto** - Campanha de Vacinação contra a Gripe.
- **Julho** - Dia da Saúde Ocular.
- **Outubro** - Diagnóstico precoce do câncer de mama (Outubro Rosa).
- **Novembro** - Conscientização de cuidados com a saúde do homem (Novembro Azul).
- **Novembro e dezembro** - Curso de Gestantes (parte do Programa Mamãe e Bebê).
- **Dezembro** - Prevenção contra AIDS e outras DSTs (Dezembro Vermelho).

6.4. Desenvolvimento profissional

GRI 404-1, GRI 404-2



O ano de 2017 foi, para área de Treinamento e Desenvolvimento do UnitedHealth Group Brasil, um período focado no redesenho e replanejamento de estrutura e atuação, o que gerou uma suspensão temporária nos treinamentos e programas oferecidos, a fim de iniciar em 2018 um novo ciclo de desenvolvimento alinhado à nova estrutura corporativa.



O planejamento estratégico de desenvolvimento para 2018 contempla pilares como:

- **Treinamentos comportamentais**

Com o objetivo de fortalecer o alinhamento com Missão, Valores, Cultura, Diversidade e com as competências organizacionais do grupo, é realizado um programa de ações de treinamento que apoia o gestor na transformação do comportamento de sua equipe, na promoção da cultura institucional e na atração e retenção de talentos. Os temas abordados correspondem aos próprios alicerces da empresa, conforme tabela a seguir.



Integridade	Engloba treinamentos que apoiam os colaboradores no entendimento dos conceitos de Cultura, Valores, Diversidade e Direitos Humanos.
Compaixão	Desenvolver a capacidade dos colaboradores UHG para se colocar no contexto do outro, entender suas necessidades e se empenhar para atendê-lo de modo a superar suas expectativas.
Relacionamentos	Estimular comportamentos que fortaleçam as relações de forma flexível e alinhadas aos interesses do negócio, em que os colaboradores possam atuar de forma transparente e assertiva, sabendo dar e receber <i>feedbacks</i> .
Inovação	Desenvolver habilidades que permitam ao colaborador ter uma visão integradora, cooperativa e com respeito às diferenças que geram sinergias para o alcance dos objetivos e metas.
Performance	Preparar o colaborador para alcançar resultados e superar desafios, em que este planeja as atividades e prioridades, garantindo a qualidade e o alcance de suas metas, além de ter a capacidade de lidar com situações adversas.

- **Projeto de formação: Médico de Família e Comunidade (MFC)**

Com o objetivo de proporcionar o aprimoramento técnico e comportamental de profissionais que trabalham com foco em atendimento a famílias e comunidades, o projeto oferece três soluções, sempre considerando as premissas institucionais do UnitedHealth Group Brasil: integração de médicos admitidos pela empresa; aprimoramento de médicos especialistas em MFC; e capacitação de médicos não especialistas nessa área.

- **Projeto de estágios**

O programa tem como objetivo capacitar e desenvolver profissionais com potencial para assumir futuras posições de trabalho no UnitedHealth Group Brasil. Com uma estrutura nova, a companhia busca não só atrair novos talentos, mas promover a cultura, valores, diversidade e inclusão da empresa, além de desenvolver a gestão de pessoas dos supervisores já atuantes da companhia.



Treinamentos de terceirizados

GRI 410-1



Em 2017, foi criada a área de Segurança Patrimonial para proporcionar maior foco e agilidade nas ações da empresa

Como a atual configuração da companhia no Brasil tem passado por importantes e qualitativas mudanças estruturais, algumas áreas e processos se encontram em fase de redesenho, como o programa de treinamento oferecido a todos os colaboradores, sejam eles estagiários, CLT ou terceirizados.

Além disso, o grande número de unidades e serviços adquiridos nos últimos anos exigiu que em 2017 o grupo realizasse um novo estudo de análise de risco de suas unidades, o qual indicará as adequações necessárias para atender às exigências, principalmente da área de Segurança Patrimonial, o que demandará a necessidade de novos cursos e capacitações para essa e demais equipes. Vale mencionar que atualmente, 99% dos colaboradores da Segurança Patrimonial são terceirizados.

Em 2017, já como um primeiro resultado desse estudo, criou-se uma área de Segurança Patrimonial corporativa, desvinculada ao setor administrativo, a fim de proporcionar maior foco e agilidade em suas ações. A empresa tem como meta implantar um programa de treinamento específico para os gestores dessa área, já que são eles os responsáveis pela gestão de terceiros, os quais também serão treinados a respeito da "Política Anticorrupção" e do "Código de Conduta e Ética".

Os treinamentos realizados na empresa terceirizada utilizam uma matriz de Capacitação Pessoal que segue dois princípios básicos: "Atendimento ao Cliente" e "Apresentação Pessoal". Há também os treinamentos "On the Job", que ocorrem no próprio posto de trabalho, apresentando todos os procedimentos e normas do grupo e particularidades de cada unidade. Esses treinamentos se estendem a colaboradores tanto das unidades que possuem "Controladores de Acesso" quanto das que contam com "Vigilantes", dos quais se exige também o Curso de Formação de Vigilantes, conforme Lei 7.102/83.





07



Educação
e sociedade

7.1. Movimento Obesidade Infantil NÃO

GRI 203-1



O movimento Obesidade Infantil NÃO tem como objetivo a sensibilização e conscientização de toda a população no que se refere à importância dos hábitos saudáveis desde a infância

O movimento Obesidade Infantil NÃO (iniciado como programa Saúde 360) é a causa social do UnitedHealth Group Brasil que tem como objetivo a sensibilização e conscientização de toda a população no que se refere à importância dos hábitos saudáveis desde a infância. Através de conteúdos consistentes e inovadoras formas de comunicação, a empresa conseguiu colocar o tema na pauta da sociedade, trazendo informações e entendimento sobre esse importante aspecto da saúde humana.

Para que a população possa conhecer a evolução e buscar informações mais profundas sobre o sobrepeso na infância, a companhia disponibiliza um portal atualizado com matérias, entrevistas, dicas, receitas e pesquisas atualizadas sobre o tema (www.obesidadeinfantilnao.com.br).

A cada ano, o movimento aborda esse tema sobre determinado prisma, buscando crescente aprimoramento e assertividade: Alertar (2014), Começa com os Adultos (2015), Dificuldade dos Pais em Impor Limites (2016) e Pais Precisam Fazer Pequenos Sacrifícios – O Amor É Capaz (2017).

O desenvolvimento de cada ação ou matéria conta com uma equipe multidisciplinar interna (marketing e sustentabilidade) e externa (pediatra, nutrólogo, consultores e jornalistas), além de grandes parcerias que ajudam a impulsionar ainda mais essa causa, como UNICEF, Disney, Vigilantes do Peso, entre outros.

A empresa tem como meta ampliar a capilaridade desse movimento, através de um conteúdo aberto e acessível para seus colaboradores e sociedade em geral, utilizando distintos meios de comunicação corporativos internos e externos, como TV aberta e fechada, internet e web, mobiliário urbano, telemídia e painéis, site, redes sociais, entre outros.

Projeto Cozinha Brasil

A Diretoria de Sustentabilidade do UnitedHealth Group Brasil, alinhada à estratégia corporativa, aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS/ONU) e aos valores corporativos, busca associar-se a renomados parceiros que desenvolvam ações socioeducativas através do fomento à importância de uma vida/hábitos saudáveis, à democratização do acesso à cultura e educação e ao respeito à natureza - elementos-chave para uma cidadania plena.

O projeto Cozinha Brasil do Sistema Firjan-SESI é uma dessas importantes parcerias. O projeto possui uma estrutura móvel que possibilita a realização de oficinas práticas que promovem a educação alimentar em consonância com os propósitos preconizados pelo UnitedHealth Group Brasil. Em 2017, mais de 700 crianças de escolas públicas e comunidades, atendidas pelos programas de Responsabilidade Social do UnitedHealth Group Brasil, puderam vivenciar esse aprendizado através do projeto.

Em 2018, a parceria será ainda mais abrangente, já que a vivência se estenderá aos responsáveis pelos alunos, cozeiras e merendeiras das instituições, além das crianças atendidas por nossas ações.

Projeto Vida de Saúde

Parceria com o professor Marcio Atalla iniciada em 2016, o projeto Vida de Saúde está alinhado à causa Amil de combate à obesidade infantil e propõe ampliar a consciência e promover a mudança de hábitos em um território específico. Em 2017, a Universidade de São Paulo mensurou e analisou os resultados da última iniciativa, a qual abarcou toda a cidade de Jaguariúna. Abaixo alguns dados resumidos:

- 83,1% da população de Jaguariúna ouviu falar do projeto;
- 18,1% da população de Jaguariúna participou do projeto;
- 39,4% dos indivíduos tiveram a vida mudada em algum grau, considerando toda a população;
- 47,5% é o resultado de influência sobre os que ouviram falar do Vida de Saúde;

- 74% é o percentual de quem participou do Vida de Saúde e mudou de vida.

Quanto aos padrões alimentares, observou-se que consumo de frutas e hortaliças aumentou 12% em média e que esse consumo, feito de maneira regular (incorporado aos hábitos cotidianos), cresceu cerca de 25% após a intervenção no grupo que participou do projeto. Além disso, houve redução no consumo de carne com excesso de gordura em 6%, de refrigerantes em 27% e de doces em 10%, sendo que o consumo regular de doces (5 vezes ou mais por semana) foi reduzido em 22%. Também houve queda de aproximadamente 27% no hábito de substituir refeições principais por lanches.

Já a prática de atividade física aumentou, em dados gerais, cerca de 19% no lazer, 6% no trabalho doméstico e 10% no trabalho não doméstico. Após a participação no projeto, a prática de atividade física no lazer aumentou 35%, o número de indivíduos fisicamente inativos diminuiu 15% e o hábito de assistir televisão por mais de três horas por dia diminuiu aproximadamente 10%.

O resultado desse trabalho refletiu na redução de peso e IMC no grupo de obesos (em média 1,5 kg) e no grupo de pessoas com sobrepeso (em média 0,5 kg).

O grupo de idosos que participou do projeto também sentiu significativas mudanças em seu cotidiano de atividades. O consumo de refrigerantes nessa faixa etária reduziu 54%, de 47% foi a redução no hábito de substituir refeições por lanches e a atividade física no lazer aumentou em 34%. Tais resultados refletem que a intervenção surtiu efeitos mais expressivos nessa população com idade maior de 64 anos, apresentando consideráveis melhoras em prol da qualidade de vida.

Entre as crianças com idade até 16 anos, houve expressivo aumento de atividade física aos grupos com sobrepeso ou obesidade, os quais reduziram IMC em 14% e 6%, respectivamente.

A qualidade desse projeto inspirou a continuidade de semelhantes ações de sensibilização que funcionem como efetivas ferramentas à incorporação de práticas saudáveis aos hábitos cotidianos. O UnitedHealth Group Brasil, acreditando na eficiência e efetividade desse trabalho e pesquisa, dará continuidade ao apoio ao programa que, em 2018, assume uma nova chancela: o Programa Esporte, Vida e Saúde, que em parceria com a prefeitura de São Paulo realizará ações ligadas aos mais variados temas de saúde e qualidade de vida, desenvolvidos de forma lúdica e participativa, especialmente com crianças e adolescentes.

Parceria com o UNICEF

GRI 203-1

O UnitedHealth Group Brasil e o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) firmaram, em abril de 2017, uma parceria para implementar ações estratégicas nas áreas de saúde e desnutrição infantil, na promoção do aleitamento materno, na alimentação complementar saudável e na prevenção do excesso de peso entre crianças e adolescentes da Amazônia, do semiárido e de grandes centros urbanos.

Segundo dados da Organização Mundial da Saúde (OMS), atualmente, 7,3% das crianças brasileiras menores de cinco anos estão acima do peso, sendo as meninas as mais afetadas. O aumento do sobrepeso e da obesidade entre crianças e adolescentes levou esse grupo a ser escolhido como um dos focos de atuação do programa do UNICEF, que prevê a disseminação de informações e de materiais sobre alimentação saudável nas regiões selecionadas, além da implantação de atividades de promoção de hábitos alimentares saudáveis e de estímulo à prática de atividades esportivas em escolas.

A Amil é uma das lideranças nacionais no combate à obesidade infantil. As ações do movimento Obesidade Infantil NÃO, lançado pela empresa em 2014, já impactaram mais de 120 milhões de pessoas. “Essa é mais uma parceria que evidencia

nossa preocupação com a qualidade de vida dos cidadãos brasileiros – uma das nossas responsabilidades como liderança em saúde no país. Esperamos que essa aliança com o UNICEF nos permita transformar a vida de milhares de crianças e adolescentes, para que se tornem adultos saudáveis”, afirma Sergio Ricardo Santos, CEO da Amil.

Outra área de atenção do projeto é o extremo oposto: a desnutrição. Embora, em 2014, o Brasil tenha saído do mapa da fome da Organização das Nações Unidas (ONU), alcançando índices menores que 5%, essa ainda é uma realidade encontrada em regiões específicas do país. Nesse sentido, outro foco do programa são as crianças indígenas menores de cinco anos que apresentam desnutrição. Serão desenvolvidos e implementados projetos-piloto em cinco áreas indígenas de maior vulnerabilidade, visando melhorar o estado nutricional das crianças. Outra ação será uma pesquisa sobre determinantes sociais da mortalidade infantil nessa população.

“A nutrição adequada das crianças impacta todo o seu desenvolvimento. Historicamente, o Brasil alcançou resultados incríveis na redução da desnutrição, mas deixou para trás suas populações mais vulneráveis, como milhares de crianças indígenas. Ao mesmo tempo, a obesidade aumentou de forma preocupante. Precisamos agir rapidamente para reverter essa situação”, afirma Cristina Albuquerque, chefe da área de saúde e desenvolvimento infantil do UNICEF no Brasil.

Para alcançar as crianças mais vulneráveis, o UNICEF vai mobilizar os municípios por meio de duas iniciativas que têm duração de quatro anos: o Selo UNICEF Município Aprovado e a Plataforma dos Centros Urbanos. Com elas, o UNICEF engaja prefeituras, sociedade civil, empresas e os próprios adolescentes para que, juntos, encontrem soluções para aperfeiçoar políticas públicas e ações que melhorem as condições de vida de meninos e meninas. Na última edição, mais de 1,8 mil municípios participaram dessas iniciativas. O programa do UNICEF também inclui intervenção acerca dos benefícios do aleitamento materno exclusivo até os seis meses de vida.



A Amil é uma das lideranças nacionais no combate à obesidade infantil

7.2. Programa de voluntariado UnitedHealth Group Brasil

GRI 203-1



O Programa de Voluntariado visa construir um projeto participativo, com a colaboração dos funcionários e o apoio das lideranças

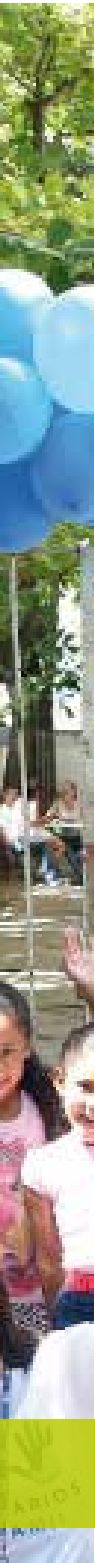
O Programa de Voluntariado da companhia teve início com um projeto-piloto nos estados do Rio de Janeiro e de São Paulo em 2015. O objetivo é seguir a estratégia de responsabilidade social da empresa e construir um projeto participativo, com a colaboração dos funcionários e o apoio das lideranças. Para tanto, foram realizadas palestras motivacionais e educacionais, pesquisa com público interno e busca por instituições e iniciativas sociais no entorno das unidades selecionadas. Assim, espera-se melhorar a relação da empresa com a comunidade e seus colaboradores, aumentar a motivação e produtividade da equipe e beneficiar o clima organizacional interno, aspectos que influenciam direta e positivamente na empresa como um todo, inclusive contribuindo para realização de seus objetivos estratégicos.

Desde o início do programa, foram realizadas 45 atividades de voluntariado em São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Brasília, Natal e Fortaleza, beneficiando 11.403 pessoas. Em 2.828 participações voluntárias, foram dedicadas mais de 7.421 horas ao programa. As ações promovem o senso de comunidade e colaboração entre os colaboradores, além de fortalecer o espírito de equipe e desenvolver novas habilidades, como a propensão à liderança.

Destacamos algumas dessas iniciativas:

- **Campanhas de doação:** a área de sustentabilidade estimula os colaboradores dos hospitais e operadoras a participarem de campanhas de inverno e Dia das Crianças; essa última contando com doações de 306 voluntários de 5 unidades, dos quais 74 participaram da entrega de mais de 1.500 brinquedos a 14 instituições.
- **Obesidade Infantil NÃO:** em sinergia com a causa de responsabilidade social da Amil, combate à obesidade infantil, os voluntários, periodicamente, ministram palestras lúdicas e criativas (teatro, jogos, etc) de aproximadamente uma hora para crianças e adolescentes de 4 a 17 anos em escolas e/ou ONGs.
- **Obesidade Infantil no Americas Medical City:** em 2017, foram 550 beneficiados, 20 voluntários, 30 horas de treinamento e 100 horas dedicadas à ação.
- **Unidos para ajudar:** um dos destaques mais relevantes na área de Voluntariado contou com cerca de 400 colaboradores das sedes da Barra/RJ (05/12) e Morumbi/SP (12/12). No período da tarde, os colaboradores voluntários dedicaram uma hora do expediente para montar kits, escrever cartinhas personalizadas e confeccionar bonecas "Abayomi", que têm como significado a união e a superação. As bonecas, presas umas às outras por suas mãos, formam redes de solidariedade. Essa foi a primeira vez que a empresa realizou uma ação em que mobilizou as duas sedes do grupo, conseguindo um grande engajamento dos colaboradores no exercício dos valores corporativos. O UnitedHealth Group Brasil doou a 12 instituições beneficiadas 440 latas de leite em pó, 200 pacotes de absorventes geriátricos e 240 pacotes de fraldas geriátricas, beneficiando 950 pessoas diretamente, através da entrega de 920 kits realizada por 42 dos colaboradores voluntários.





Patrocínios e apoios

Projeto Circuito Cine Curta: Projeto de cunho pedagógico que está na 8ª edição. Realiza sessões de cinema em escolas públicas como ferramenta de aprendizagem socioeducativa. Em 2017, o UnitedHealth Group Brasil proporcionou a realização do projeto em 20 escolas públicas, levando o cinema para 9 mil crianças e adolescentes através de 120 sessões. Além de diversos temas educativos, foram distribuídos lanches saudáveis e guias NHAC!, promovendo também a conscientização de uma nutrição equilibrada.

Espetáculo Musical “Lá dentro tem coisa”, inspirado na obra Partimpim de Adriana Calcanhoto: projeto cultural patrocinado pelo UnitedHealth Group Brasil, cuja contrapartida foi uma sessão fechada para colaboradores e familiares em celebração ao mês das crianças, assim como sessões exclusivas para 800 crianças de comunidades carentes. A democratização do acesso à cultura atende ao compromisso de Redução das Desigualdades dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS/ONU).

Recicle e Dance: associação privada, sem fins lucrativos, que há 12 anos promove a inclusão social de crianças e adolescentes, de 3 a 19 anos, residentes de Duque de Caxias e região, através da arte e movimentos culturais. Por acreditar que a inclusão social é um dos melhores meios para se alcançar uma cidadania plena, o UnitedHealth Group Brasil mantém essa parceria, pela qual mais de 2 mil jovens já foram assistidos. O resultado é uma perspectiva de futuro para a juventude através da arte e respeito ao meio ambiente. Dessa forma,

também se fortalecem os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS/ONU) no que diz respeito à educação de qualidade e redução das desigualdades.

Projeto Sinal do Vale: localizado em Duque de Caxias, o projeto acontece dentro de uma área de preservação ambiental. Focado na educação nutricional e no meio ambiente, desenvolve atividades de horta e culinária orgânica, base para formar a comunidade local como protagonista do ciclo produtivo de sua alimentação. Em 2017, o UnitedHealth Group Brasil proporcionou oficinas de nutrição abertas à comunidade.

Instituto Ayrton Senna: em um primeiro momento, a parceria com o instituto promoveu o projeto Débito Automático, no qual a Amil revertia R\$ 5,00 de cada adesão com pagamento via débito automático ao Instituto Ayrton Senna no período de 16 de novembro de 2017 a 31 de janeiro de 2018. A próxima meta prevê a realização da segunda ação através da contrapartida à adesão de novos beneficiários ao plano odontológico



08

Inovação

Compreendendo tecnologia e inovação como energia de potência às atividades da empresa e entusiasmo de seus colaboradores, o UnitedHealth Group Brasil investe constantemente em inovação. Focando na melhoria contínua através de uma abordagem criativa, consegue fomentar a qualidade de seus processos e serviços a fim de beneficiar ao sistema de saúde como um todo.

O desenvolvimento de iniciativas relacionadas a esse aspecto fica a cargo da área de inovação, ligada à Diretoria de Tecnologia e de Inovação, composta por Diretores Executivos. Entre diversas ações promovidas, vale destacar:

Prospecção tecnológica	Divulgação de tendências e novidades no mercado de tecnologia e para fomentar a geração de maior valor agregado e retorno para o UnitedHealth Group Brasil.	
	Abordagem integrada para resolver problemas com foco em pessoas e em empatia, através da compreensão das demandas e expectativas do consumidor final, gerando resultados que sejam mais desejáveis, concomitantemente, quanto à sua viabilidade técnica e econômica.	Design Thinking
Innovation Center	Ambiente único localizado na sede da UnitedHealth Group em São Paulo, para que os colaboradores tragam seus <i>stakeholders</i> a fim de que entendam a abrangência das tecnologias e soluções atuais da empresa, encantando-os e os deixando mais favoráveis a uma possível negociação.	
	Programa de intraempreendedorismo criado para ajudar ao profissional com relação à concepção de uma ideia, possibilitando o acompanhamento necessário até que ela possa atingir o interesse de determinada área que tenha alguma necessidade relacionada.	Acelerador de ideias
Innovation Lab	Os colaboradores do UnitedHealth Group Brasil contam com um espaço para realizarem seus planejamentos, mapeamento de processos, <i>brainstorming</i> e treinamentos. O Innovation Lab pretende tirar o colaborador da sua rotina e, assim, estimular a criatividade e o surgimento de novas ideias. Localizado na sede Barra, no Rio de Janeiro, o ambiente lúdico conta com monitor com cabo HDMI, paredes de vidro para escrever, puffs, post-its e canetas coloridas.	
	Desafios realizados pelos executivos através da proposição de temas de acordo com as necessidades de cada área, para que os colaboradores enviem ideias, as quais são avaliadas e classificadas, com premiação ao vencedor.	Desafios Estratégicos e Tecnológicos
Canal de Ideias	O Canal de Ideias é um espaço para todos os colaboradores compartilharem <i>insights</i> e ideias sem um tema específico. Ele servirá como um banco de ideias. A medida que necessidades de diversas áreas forem surgindo, será possível buscar soluções através desse canal. As ideias selecionadas neste canal passarão pelo processo do Acelerador de Ideias para melhor desenvolvimento e apresentação para a área solicitante.	
	Evento exclusivo sobre inovação, tecnologia e desenvolvimento de produtos para todos que querem inovar a forma de pensar e agir. É um convite a repensar rotinas, práticas e processos, modelos e convenções cotidianas. Durante o evento, colaboradores interagem nas palestras ministradas por especialistas nacionais e internacionais.	Innovation Day
Innovation Forum	O maior evento anual de Inovação do UnitedHealth Group contempla globalmente a empresa. Projetado para reforçar e construir a base da inovação como um pilar central para o grupo, o evento também apresenta oportunidades para que os colaboradores se conectem com outras pessoas em ideias e projetos, além de aprenderem sobre ferramentas, abordagens e métodos que permitem a inovação.	

IRCAD – Centro de Treinamento Edson Bueno

O Centro de Treinamento Edson Bueno é uma recém-criada instituição de ensino, pesquisa e inovação em saúde, cujo nome homenageia um grande empreendedor e visionário dessa área no Brasil, o fundador da Amil.

Localizado no complexo Americas Medical City, na Barra da Tijuca, oferece um espaço perfeito para receber cursos, treinamentos e eventos de medicina. Resultado de um investimento de R\$ 32 milhões, dos quais R\$ 7 milhões foram destinados à aquisição de modernos equipamentos de audiovisual, possibilitando que os médicos acompanhem cirurgias até mesmo em 3D no auditório. O instituto terá capacidade para treinar 2 mil médicos por ano, por meio de cerca de 38 cursos em diversas áreas.

Primeiro polo brasileiro oficial da Intuitive, o centro abriga a unidade carioca da renomada instituição francesa IRCAD (Instituto de Treinamento em Técnicas Minimamente Invasivas e Cirurgia Robótica) – referência mundial no aprimoramento de médicos para a utilização de técnicas cirúrgicas minimamente invasivas.

Americas Centro de Oncologia Integrado

O Americas Centro de Oncologia Integrado possui a mais moderna estrutura para o atendimento do paciente oncológico, desde o diagnóstico ao tratamento. Possui um Centro de Tratamento Radioterápico, onde são praticadas técnicas como radioterapia guiada por imagem (Image Guided Radiotherapy – IGRT) e (Intensity Modulated Radiotherapy – IMRT). Os investimentos em pesquisas científicas, o atendimento ágil, a qualificação do quadro de colaboradores e o ambiente planejado para o bem-estar do paciente garantem o alto padrão de qualidade assistencial, que é acreditado pela Joint Commission International (JCI).

São sete unidades no Rio de Janeiro, nas quais passaram mais de 7 mil pacientes, entre os quais mais de 2.400 foram tratados em *RapidArc*, tecnologia que promove menor toxicidade, menor tempo de tratamento e maior dose. Os tratamentos são realizados de maneira integrada entre as áreas médicas, resultado da construção de um modelo diferente de oncologia, baseado na combinação entre tecnologias, profissionais e pacientes.







09



Saúde do
planeta

GRI 401-2, GRI 103-2, GRI 103-3, Tema material: conscientização ambiental

A estruturação da nova área de Environmental, Health, Safety and Quality of life/Meio ambiente, Saúde, Segurança do trabalho e Qualidade de vida trouxe visibilidade objetiva a tais questões, promovendo campanhas e ações de conscientização disponibilizadas aos colaboradores e aos clientes a fim de fomentar uma cultura de saúde e atenção com o meio ambiente. Nesse sentido, a área tem como principal missão a garantia ao cumprimento às legislações locais através de práticas e ambientes saudáveis, seguros e sustentáveis, com os seguintes objetivos:

- Implantação de políticas, procedimentos e manuais de EHS;
- Implantação do sistema EHS que garantirá o rastreamento das informações de EHS;
- Desenvolvimento de um Mapa de Riscos relacionado à empresa e definição de plano de ação em conjunto com a área de negócios;
- Cumprimento dos requisitos do eSocial até o final do ano de 2018;
- Implantação de Estrutura Organizacional em conformidade com a legislação brasileira.

Como a companhia passa por uma importante e produtiva fase de reestruturação, novas métricas de consumo e monitoramento estão sendo implantadas e o reporte dos dados ambientais está sendo redimensionado para que no próximo relato seja possível apresentar aos *stakeholders* um eficiente monitoramento decorrente de uma gestão proativa em sustentabilidade empresarial.

9.1. Conscientização ambiental

Importante tema tanto para a UnitedHealth Group Brasil quanto para seus *stakeholders*, a conscientização ambiental tem sido desenvolvida através de ações que geram positivas repercussões não só aos colaboradores, mas a todos os seus *stakeholders*.

Um destaque foi a campanha de reciclagem realizada pelo Hospital Paulistano, que em 2017 coletou 8.725 quilos de vidros, 104.625 quilos de papel, 52.348 quilos de plástico e 8.725 quilos de metal. A divulgação da campanha se deu através de cartazes afixados nos elevadores, e o SESMT do Hospital Paulistano promoveu um café para os coletores da empresa limpadora e coletores da empresa do serviço de nutrição dietética, parceria fundamental ao sucesso da campanha.

O Hospital Carlos Chagas também desenvolveu uma iniciativa em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente, que, através da sua Comissão de Resíduos, realizou um concurso entre os colaboradores para incentivá-los à criação de peças funcionais a partir da reutilização de resíduos.

O complexo Americas Medical City, por sua vez, já tem consolidadas duas grandes ações, já que 100% do montante de papelão recebido na farmácia é direcionado à reciclagem; da mesma forma, 100% do resíduo orgânico proveniente das refeições dos colaboradores destina-se à compostagem.

9.2. Gestão do consumo

GRI, 302-1, GRI 303-1, GRI 306-2



O UnitedHealth Group Brasil possui 11 unidades que realizam o controle de água, energia e resíduos

O UnitedHealth Group Brasil possui 11 unidades que realizam o controle de água, energia e resíduos. São elas:

- Hospital Carlos Chagas - SP;
- Hospital TotalCor - SP
- Hospital Samaritano Higienópolis - SP;
- Hospital Vitória Anália Franco - SP;
- Hospital da Luz - SP;
- Hospital Paulistano - SP;
- Hospital Metropolitano Lapa - SP;
- Hospital Alvorada Moema - SP;
- Hospital Santa Joana Recife - PE;
- Hospital Pró-Cardíaco - RJ;
- Americas Medical City (Hospitais Vitória e Samaritano Barra) - RJ

Ao lado, é possível verificar o consumo total consolidado desses hospitais.

CONSUMO DE ÁGUA	
2017	
Consumo de água (m³)	Total
	576.559,0

Nota: água proveniente da companhia de saneamento e um poço.

CONSUMO DE ENERGIA	
2017	
Consumo de energia (kWh)	Total
	95.362.783,7

RESÍDUOS	
2017	
Resíduos (t)	Total
Recicláveis	846.982,2
Hospitalares	3.171.277,0
Comum	4.132.103,5
Compostagem	3.016,8

Compostagem

GRI 306-2

Em outubro de 2017, o complexo médico-hospitalar Americas Medical City, no Rio de Janeiro, iniciou mais uma ação de gestão de resíduos, através do encaminhamento à compostagem dos materiais orgânicos gerados nos restaurantes dos hospitais. A implantação desse processo derivou de estudo técnico e econômico, que salientou a viabilidade do correto destino de tais compostos.

Após a identificação da quantidade média de descartes provenientes da seleção e manipulação de alimentos, iniciou-se a logística para a separação correta dos resíduos através de um treinamento específico e diferenciação de recipientes destinados ao resíduo seco (papel, plástico, papelão e outros) e ao composto (sobras de frutas e legumes e alimentos em geral). Esse último é acondicionado em bombonas que ficam armazenadas em câmara fria até sua retirada de segunda a sexta-feira, realizada por empresa parceira especializada, a qual transforma essa matéria em adubo natural de alta qualidade.

Em apenas três meses de programa, foram coletadas 16,6 toneladas, o que representa 4,3% do volume geral de resíduos produzidos pela unidade. Além da correta destinação do resíduo, significativas vantagens funcionais foram alcançadas, como a diminuição do volume direcionado à coleta de resíduo comum, melhoria da higiene da central de resíduos, melhoria na limpeza dentro dos contêineres e melhoria na conservação e manutenção de bombonas e contêineres.

Após a identificação da quantidade média de descartes provenientes da seleção e manipulação de alimentos, iniciou-se a logística para a separação correta dos resíduos

Saúde sem Mercúrio

Desde 2012, todas as unidades hospitalares do UnitedHealth Group Brasil adotaram a proposta do programa Saúde sem Dano, coalizão internacional que propõe alinhar o setor de cuidado da saúde às práticas ambientais corretas. As ações desse programa propõem o não manuseio de substâncias passíveis de derramamentos, como transporte de material químico, além da suspensão da compra de termômetros e esfigmomanômetros que possuem mercúrio metálico, substituindo-os por termômetros digitais e aparelhos de pressão aneroides. Isso porque, em caso de quebra dos antigos equipamentos, há risco de exposição ao mercúrio elementar, que se transforma em gás e pode vir a causar danos ao sistema nervoso, assim como em casos de incorreto descarte, pois se transforma em mercúrio orgânico e se torna altamente tóxico.



9.3. Gestão de materiais

GRI 301-1, GRI 301-2, GRI 103-2, GRI 103-3, Tema material: conscientização ambiental

Como os principais itens adquiridos pela Amil são de uso médico, não podem ser originados de reciclagem, insumos como medicamentos, material técnico (descartáveis de uso hospitalar), material médico-hospitalar, Órtese, Próteses e Materiais Especiais (OPME). Os materiais passíveis ao reaproveitamento são aqueles que podem ser

encaminhados ao reprocessamento de produtos para a saúde. Embora sejam poucos os itens que a isso se prestem, a Amil atende à legislação sanitária vigente e realiza a terceirização do processo de reprocessamento através de fornecedores previamente homologados. O papel A4 sempre é adquirido mediante comprovação da empresa contratada de certificado de papel proveniente de reflorestamento.

PRINCIPAIS MATERIAIS USADOS, POR PESO OU VOLUME	
Tipo de material	Volume/peso
HERCEPTIN; FRASCO AMPOLA PO; INTRAVENOSO	440,00 (mg)
AVASTIN; FRASCO AMPOLA PO; INTRAVENOSO	25,00 (mg)
OPDIVO; FRASCO AMPOLA; INTRAVENOSO	40,00 (mg)
AMBISOME; FRASCO AMPOLA PO; INTRAVENOSO	50,00 (mg)
HUMIRA; USO SUBCUTÂNEO	40,00 (mg)

9.4. Gestão de emissões

Carona Solidária

GRI 305-5

Um importante desafio do UnitedHealth Group Brasil é conscientizar os colaboradores sobre a responsabilidade de seus impactos, estimulando uma atitude que seja capaz de gerar efeitos positivos no meio ambiente através de uma rede social consciente, solidária e colaborativa. Para isso, a companhia conta com ações de conscientização e gestão que se relacionam, inclusive, com a redução das emissões de gases do efeito estufa (GEE).

A área de sustentabilidade desenvolveu o aplicativo que deu vida ao Projeto Carona Solidária Amil, o qual incentiva, além do senso de coletividade, a consciência ambiental sobre a importância de minimizar impactos causados pelo efeito estufa e de facilitar o fluxo do trânsito das grandes metrópoles. Disponível a todos os colaboradores do UnitedHealth Group Brasil, a adesão é voluntária e possibilita benefícios cotidianos à rotina de locomoção dos trabalhadores. Em 2017, eram 742 os colaboradores com cadastro ativo no sistema e foram criadas no aplicativo 3.118 caronas, das quais 641 aconteceram, economizando 10.480 km ou 76 kg de CO₂e.

Monitoramento das Emissões de Gases de Efeito Estufa

GRI 305-5

Com o objetivo de realizar uma gestão ambiental eficiente, o UnitedHealth Group Brasil iniciou em 2017 a mensuração e o monitoramento de seus indicadores ambientais por meio de um sistema próprio que irá monitorar e gerenciar nacionalmente todas as suas unidades, possibilitando a definição de estratégias e metas de redução por porte e complexidade e praticando assim a racionalização de recursos. O projeto-piloto está ativo em seis hospitais da companhia, tendo como meta para 2018 a ampliação para todas as unidades hospitalares e prédios administrativos do UnitedHealth Group Brasil.





10



Demonstrações
financeiras

GRI 102-45, GRI 102-7, GRI 201-1

As demonstrações contábeis consolidadas do UnitedHealth Group Brasil para 2017 foram preparadas de acordo com as práticas contábeis nacionais, com base nas disposições contidas na Lei das Sociedades por Ações⁴, nos pronunciamentos, nas orientações e nas interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis da organização. Os dados são apresentados em milhares de reais, exceto quando mencionados de outra forma, e contemplam o exercício findo em 31 de dezembro de 2017.

As demonstrações incluem todas as empresas controladas pela companhia, que encerrou o ano de 2017 com as seguintes controladas:

		Participação Total (%)
	Aquisição/ reestruturação	31/12/2017
Controladas diretas		
Operadora de planos de saúde		
Plano de Saúde Ana Costa Ltda.	jul/17	100,00%
Assistência médico-hospitalar		
Aeromil – Aeromil Táxi Aéreo Ltda. (i)	jun/07	20,00%
Cemed Care – Empresa de Atendimento Clínico Geral Ltda.	jun/07	100,00%
HAT - Hospital Alvorada Taguatinga Ltda.	dez/09	100,00%
Esho – Empresa de Serviços Hospitalares S.A.	fev/10	99,65%
Amil Internacional S.a.r.l	jan/13	100,00%
Amico Saúde Ltda.	set/14	100,00%
Seisa Serviços Integrados de Saúde Ltda.	dez/15	100,00%
Outros investimentos		
Bosque – Bosque Medical Center S.A.	jun/07	100,00%
ETHO – Empresa de Tecnologia Hospitalar Ltda.	ago/10	90,06%
Elual Participações S.A.	out/16	100,00%
Santos Administração e Participações S.A.	jul/17	100,00%
Controladas indiretas		
Operadora de planos de saúde		
Santa Helena Assistência Médica S.A.	out/16	100,00%

⁴ Lei nº 6.404/76, alterada pelas Leis nº 11.638/07 e nº 11.941/09

As demonstrações contábeis consolidadas do UnitedHealth Group Brasil foram preparadas de acordo com as práticas contábeis nacionais, com base nas disposições contidas na Lei das Sociedades por Ações

		Participação Total (%)
	Aquisição/ reestruturação	31/12/2017
Assistência médico-hospitalar		
Excellion - Excellion Serviços Biomédicos S.A.	dez/10	100,00%
Lusíadas S.G.P.S.	mar/13	100,00%
Lusíadas - Parcerias Cascais, S.A.	mar/13	100,00%
Clínica Médio Cirúrgica de Santa Tecla S.A.	mar/13	100,00%
Clisa - Clínica de Santo Antonio S.A.	mar/13	100,00%
COI - Clinicas Oncológicas Integradas S.A.	ago/15	100,00%
CMS - Central de Manipulação e Serviços Farmaceuticos S.A.	ago/15	100,00%
Hospital Maternidade Promater Ltda.	out/15	-
Hospitais Associados de Pernambuco Ltda.	dez/15	90,00%
Dilab Medicina Nuclear Ltda.	dez/15	85,00%
Topimagem Diagnóstico por Imagem Ltda.	dez/15	89,00%
Multiangio Ltda.	dez/15	68,00%
Hemonefro Hemodiálise e Nefrologia Ltda.	dez/15	28,50%
Hospital de Clínicas de Jacarepaguá Ltda.	fev/16	100,00%
Centro Médico PJ Ltda.	fev/16	100,00%
Hospital Samaritano de São Paulo Ltda.	ago/16	100,00%
Casa de Saúde Santa Therezinha S.A.	ago/16	100,00%
Hospital Santa Helena S.A.	out/16	100,00%
Lotten-Eyes Oftalmologia Clínica e Cirúrgica Ltda.	out/16	100,00%
CMO – Centro Médico de Oftalmologia Ltda.	out/16	100,00%
Clínica Oftalmológica Danilo de Castro Ltda.	out/16	100,00%
Hospital Ana Costa S.A.	jul/17	100,00%
Outros investimentos		
Amil Clinical Research Participações Ltda.	nov/12	100,00%
Lusíadas A.C.E.	mar/13	100,00%
COI Participações S.A.	ago/15	89,10%

Amil Assistência Médica Internacional S.A.

Demonstrações dos fluxos de caixa para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2017 e 2016
(em milhares de reais)

	Controladora		Consolidado	
	Reapresentado		Reapresentado	
	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2016
Fluxo de caixa das atividades operacionais				
Lucro (prejuízo) líquido do exercício	53.298	(318.201)	54.148	(323.155)
Ajustes para reconciliar o resultado ao caixa e equivalentes de caixa gerados (aplicados) pelas atividades operacionais				
Depreciação / amortização	152.178	126.362	500.891	387.704
Impairment / reversão de impairment	-	132	49.240	37.216
Provisão para perdas sobre recebíveis e outros créditos	233.338	272.059	421.413	412.976
Provisão para remissão	2.476	883	2.476	883
Provisão para eventos ocorridos e não avisados	12.453	133.633	13.004	133.695
Provisão aluguel diferido	32.413	-	32.413	-
Remuneração baseada em ações	18.929	789	18.929	789
Provisões para ações judiciais	190.590	75.604	191.480	89.966
Juros / custos apropriados	195.317	206.401	241.542	290.284
Resultado de equivalência patrimonial	(71.543)	22.115	-	-
Perda não realizada com derivativos	-	-	3.124	14.858
Participação de acionistas não controladores	-	-	850	(4.954)
Impostos diferidos	89.599	(64.388)	40.785	(110.922)
Variações cambiais líquidas	(182)	(4.698)	(200)	(55.625)
Outros	314	(19.908)	1.436	(20.364)
	909.180	430.783	1.571.531	853.351
Diminuição (aumento) nos ativos:				
Aplicações financeiras	(165.217)	(558.849)	(216.602)	(552.473)
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	(222.995)	(298.456)	(262.358)	(305.346)
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	-	-	(219.378)	(195.367)
Créditos tributários e previdenciários	(28.358)	3.865	(31.713)	(19.096)
Depósitos judiciais e fiscais	(13.971)	13.692	(9.672)	9.325
Outros	(32.970)	25.630	18.425	(34.290)
Aumento (diminuição) nos passivos:				
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	174.612	240.059	147.030	212.146
Receita antecipada de contraprestações	25.865	8.117	21.685	25.591
Comercialização sobre operações	(1.771)	(7.730)	(2.112)	(7.380)
Tributos e encargos sociais a recolher	42.377	(3.775)	111.211	29.327
Débitos diversos	43.553	(41.753)	112.871	(125.681)
Outros	36.562	(48.863)	38.932	6.891

	Controladora		Consolidado	
	Reapresentado		Reapresentado	
	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2016
Imposto de renda e contribuição social pagos	(42.052)	-	(141.382)	(35.295)
Caixa líquido gerado (aplicado) nas atividades operacionais	724.815	(237.280)	1.138.468	(138.297)
Fluxo de caixa das atividades de investimento				
Adição de ativo imobilizado	(53.678)	(49.962)	(423.043)	(465.402)
Adição de ativo intangível	(139.694)	(63.374)	(183.060)	(94.072)
Adição de investimentos, líquida do caixa de empresas adquiridas	(220.978)	(335.726)	(342.346)	(2.248.753)
Aumento de capital em controladas	(747.733)	(2.434.650)	-	-
Dividendos e juros sobre capital próprio recebidos	58.181	1.101	-	-
Venda de bens do ativo imobilizado	1.127	28.878	1.787	32.714
Venda de bens de propriedades para investimento	-	-	3.890	1.847
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(1.102.775)	(2.853.733)	(942.772)	(2.773.666)
Fluxo de caixa das atividades de financiamento				
Empréstimos e financiamentos captados	-	1.213.043	300.763	1.593.081
Empréstimos, financiamentos e juros pagos	(2.989.775)	(211.067)	(3.900.030)	(728.904)
Aumento de capital social	3.370.000	1.900.000	3.370.000	1.900.000
Constituição de reserva	-	100.000	-	100.000
Caixa líquido gerado (aplicado) nas atividades de financiamento	380.225	3.001.976	(229.267)	2.864.177
Aumento (redução) do caixa e equivalentes de caixa	2.265	(89.037)	(33.570)	(47.786)
Saldos do caixa e equivalentes de caixa				
No fim do exercício	6.417	4.152	117.627	151.197
No início do exercício	4.152	93.189	151.197	198.983
Aumento (redução) do caixa e equivalentes de caixa	2.265	(89.037)	(33.570)	(47.786)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

11. Sumário de conteúdo da GRI Standards

GRI 102-55

GRI Standards	Divulgação	Observações	Página do relatório	Omissão
GRI 101: FUNDAMENTOS 2017				
CONTEÚDOS GERAIS				
GRI 102: CONTEÚDO PADRÃO 2017	PERFIL ORGANIZACIONAL			
	GRI 102-1	Nome da organização.	14	
	GRI 102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços.	14	
	GRI 102-3	Localização da sede da organização.	94	
	GRI 102-4	Localização das operações da organização.	14	
	GRI 102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	14	
	GRI 102-6	Mercados atendidos.	14	
	GRI 102-7	Porte da organização.	14, 84	
	GRI 102-8	Informações sobre funcionários (próprios e terceiros).	48	O UnitedHealth Group Brasil não tem o mapeamento completo dos dados de colaboradores terceirizados, por isso, este relatório não detalha a situação desse público quanto ao regime de jornada, tipo de contrato de trabalho e gênero.
	GRI 102-9	Cadeia de suprimentos.	41	Como uma operadora de saúde e prestadora de serviços médicos, o UnitedHealth Group Brasil não possui uma cadeia de fornecedores fixa.
	GRI 102-10	Principais mudanças referentes a porte, estrutura ou participação acionária.	24	
	GRI 102-11	Princípio da precaução.	40	
	GRI 102-12	Iniciativas externas.	30	
	GRI 102-13	Afiliações a associações.	30	
	ESTRATÉGIA			
	GRI 102-14	Mensagem do Diretor-Presidente.	4	
	GRI 102-15	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	4	
	ÉTICA E INTEGRIDADE			
	GRI 102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta.	15	
	GOVERNANÇA			
	GRI 102-18	Estrutura de governança.	31	
	GRI 102-22	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês.	31	
	GRI 102-23	Presidente do mais alto órgão de governança.	31	
	GRI 102-25	Conflitos de interesse.	31	
	GRI 102-28	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança.	31	
	GRI 102-29	Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais.	31	
	GRI 102-31	Avaliação de questões econômicas, ambientais e sociais.	31	
	GRI 102-35	Políticas de remuneração.	33, 45	

GRI Standards	Divulgação	Observações	Página do relatório	Omissão
GRI 102: CONTEÚDO PADRÃO 2017	ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS			
	GRI 102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	7	
	GRI 102-41	Acordos de negociação coletiva.	55	
	GRI 102-42	Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para os quais se engajar.	7	
	GRI 102-43	Abordagem adotada para o engajamento dos <i>stakeholders</i> .	7	
	GRI 102-44	Principais temas e preocupações levantadas com <i>stakeholders</i> .	7	
	PRÁTICAS DE RELATO			
	GRI 102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.	84	
	GRI 102-46	Definição do conteúdo do relatório e limites de cada tema material.	7	
	GRI 102-47	Lista de temas materiais.	7	
	GRI 102-48	Reformulações de informações.	Não houve reformulações de informações.	
	GRI 102-49	Mudanças no reporte.	O UnitedHealth Group Brasil realizou uma nova consulta aos <i>stakeholders</i> em 2017 e, com base nisso, atualizou a sua matriz de materialidade. Mais detalhes sobre o processo estão disponíveis no capítulo Materialidade UnitedHealth Group Brasil.	
	GRI 102-50	Período coberto pelo relatório.	6	
	GRI 102-51	Data do relatório anterior.	6	
	GRI 102-52	Ciclo de emissão de relatórios.	6	
	GRI 102-53	Dados para contato em relação ao relatório.	94	
	GRI 102-54	Opção "de acordo" escolhida pela organização.	6	
	GRI 102-55	Sumário de conteúdo GRI Standards.	88	
	GRI 102-56	Verificação externa.	6	
TEMAS MATERIAIS				
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2017	QUALIDADE DE VIDA E CLIMA ORGANIZACIONAL			
	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites.	8	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	8, 56	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	8, 56	
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2017	GRI 201-3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.	56	

GRI Standards	Divulgação		Observações	Página do relatório	Omissão
TEMAS MATERIAIS					
	QUALIDADE DE VIDA E CLIMA ORGANIZACIONAL				
GRI 401: EMPREGO 2017	GRI 401-2	Benefícios concedidos aos empregados.		56	
GRI 404: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO 2017	GRI 404-1	Número médio de horas de treinamento, por categoria funcional e gênero.		60	Em 2017, houve um redesenho da área de Capital Humano Serviços, tanto em sua estrutura organizacional quanto em seus programas e processos, portanto todos os treinamentos ficaram temporariamente inativos para serem reformulados. Para o próximo relatório, a companhia pretende reportar os dados relativos aos programas previstos para 2018.
	GRI 404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua.		60	
	GRI 404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento de carreira.		53	O UnitedHealth Group Brasil não possui o percentual de empregados que recebem análises de desempenho, porém o detalhamento das avaliações de desempenho e desenvolvimento de carreira podem ser acessadas no capítulo "Bem-estar do colaborador".
	CONSUMO DE MATERIAIS				
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2017	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites.		8	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.		8, 81	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.		8, 81	
GRI 301: MATERIAIS 2017	GRI 301-1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume.		81	
	GRI 301-2	Percentual de materiais usados, provenientes de reciclagem.		81	
	CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL				
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2017	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites.		8	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.		8, 78	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.		8, 78	

GRI Standards	Divulgação		Observações	Página do relatório	Omissão
INDICADORES ESPECÍFICOS					
	SÉRIE ECONÔMICA				
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2017	GRI 201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.		84	
GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO 2017	GRI 202-1	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local.	O menor salário praticado pela empresa, tanto do gênero feminino como masculino é R\$ 937,00. Foram levadas em consideração todas as empresas e filiais do UnitedHealth Group Brasil já incorporados, considerando o cargo de menor complexidade e carga horária de 220 horas mensais.		A área de Remuneração não realiza a gestão da remuneração dos terceiros, as garantias e obrigações sociais são previstas por contrato.
	GRI 202-2	Proporção de executivos seniores contratados na comunidade local.		55	Devido ao processo de reestruturação das áreas em 2017, não é possível relatar o percentual de colaboradores da alta gestão contratados na comunidade local. Para os próximos anos, o UnitedHealth Group Brasil pretende implantar um ERP de RH que possibilitará o levantamento desses dados.
GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS 2017	GRI 203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.		66, 68, 69	
GRI 205: ANTICORRUPÇÃO 2017	GRI 205-1	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.		36, 38	
	GRI 205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.		38	O detalhamento dos dados quantitativos requeridos pelo indicador GRI 205-2, não está disponível. A companhia pretende fazer o levantamento desses dados para próximos relatos.
	GRI 205-3	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas.		38	

GRI Standards	Divulgação	Observações	Página do relatório	Omissão
TEMAS MATERIAIS				
	SÉRIE AMBIENTAL			
GRI 302: ENERGIA 2017	GRI 302-1	Consumo de energia dentro da organização.	79	
GRI 303: ÁGUA	GRI 303-1	Total de retirada de água, por fonte.	79	
GRI 306: EFLUENTES E RESÍDUOS 2017	GRI 306-2	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	79	
	SÉRIE SOCIAL			
GRI 401: EMPREGO 2017	GRI 401-1	Número total e taxas de novas contratações de empregados, e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	48	
GRI 402: RELAÇÕES TRABALHISTAS 2017	GRI 402-1	Prazo mínimo para notificação sobre mudanças operacionais.	55	
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO 2017	GRI 403-1	Trabalhadores representados por comitês formais de saúde e segurança.		
	GRI 403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e por gênero.	58	Em 2017, foi criada a área de EHS (Meio Ambiente, Saúde, Segurança do Trabalho e Qualidade de Vida). Devido à reestruturação da área, os dados referentes a taxa de lesões; taxa de doenças ocupacionais; taxa de dias perdidos e número de óbitos estão passando por um redimensionamento para serem reportados no próximo relatório.
	GRI 403-3	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação.	58	
	GRI 403-4	Temas relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.	55	
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2017	GRI 405-1	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	50	
	GRI 405-2	Proporção do salário-base e remuneração entre homens e mulheres.		Em função dos processos de reestruturação, o UnitedHealth Group Brasil não divulgou o relatório de remuneração por gênero para as informações de 2017. Nesse sentido, não é possível reportar a proporção do salário-base e remuneração entre homens e mulheres. Após a finalização desse processo, a companhia pretende divulgar esses dados.

GRI Standards	Divulgação	Observações	Página do relatório	Omissão
TEMAS MATERIAIS				
	SÉRIE SOCIAL			
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2017	GRI 406-1	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.	50	
GRI 407: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA 2017	GRI 407-1	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo.	55	
GRI 408: TRABALHO INFANTIL 2017	GRI 408-1	Operações e fornecedores com risco de ocorrência de casos de trabalho infantil.	41	
GRI 409: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO DE ESCRAVO 2017	GRI 409-1	Operações e fornecedores com risco de ocorrência de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	41	
GRI 410: PRÁTICAS DE SEGURANÇA EM DIREITOS HUMANOS 2017	GRI 410-1	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos.	63	
GRI 412: AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS 2017	GRI 412-1	Operações submetidas a análises ou avaliações de impactos sobre direitos humanos.	41	
	GRI 412-2	Treinamento de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos.	<p>Não houve a realização de treinamento específico em direitos humanos. No entanto, o UnitedHealth Group Brasil possui o Programa Integração de Novos Colaboradores, que em parte de seu conteúdo aborda temas ligados a Direitos Humanos. O público do Programa Integração é composto por estagiários, jovens aprendizes, assistentes, analistas e coordenadores/supervisores.</p> <p>O acompanhamento nacional do Programa Integração em 2017 foi realizado a partir de agosto a dezembro 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 839 novos colaboradores convidados - 579 colaboradores treinados - 69% de presença 	
	GRI 412-3	Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliação.	41	
GRI 414: AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES 2017	GRI 414-1	Fornecedores selecionados com base em critérios sociais.	41	
	GRI 414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas.	41	
GRI 417: MARKETING E ROTULAGEM 2017	GRI 417-3	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	36	

12. Créditos

GRI 102-3, GRI 102-53

Coordenação Geral

Diretoria de Sustentabilidade

Conteúdo técnico GRI e redação

Visão Sustentável - www.visaosustentavel.com.br

José Pascowitch, Rafael Morales, Luiza Silva e Ana Lúcia Berndt

Diagramação e versão em inglês

MZ GROUP"

Contato

Jacqueline Sousa da Silva - Sustentabilidade UnitedHealth Group Brasil

Email: jacssilva@amil.com.br

Amil Assistência Médica Internacional S/A

Avenida Cecília Lottenberg nº 105, 6º ao 21º andar, torre B, Empreendimento EZ Towers, Vila São Francisco, CEP: 04711-904, cidade e estado de São Paulo.

www.amil.com.br

UNITEDHEALTH GROUP®

UnitedHealth Group Brasil
www.unitedhealthgroup.com