

Relatório

ESG

2023

Grupo
amil



Sumário

APRESENTAÇÃO	3	CUIDADO COM A SAÚDE	26
Boas-vindas	4	Como operamos	27
Mensagem da administração	5	Nossos produtos	28
		Experiência do cliente	31
		Qualidade e segurança	33
QUEM SOMOS	6	CUIDADO COM AS PESSOAS COLABORADORAS	34
O Grupo Amil	7	Prontos para cuidar	35
Grandes números	8	Diversidade e inclusão	40
Cultura, missão e valores	10	Capacitação e desenvolvimento	46
		Saúde e segurança	49
GOVERNANÇA	11	CUIDADO SOCIOAMBIENTAL	52
Nova gestão para os negócios	12	Responsabilidade social	53
Ética e <i>compliance</i>	14	Voluntariado	56
Gerenciamento de riscos	17	Energia	57
Gestão de suprimentos hospitalares	18	Resíduos	57
Privacidade e segurança de dados	20	Gestão hídrica	60
FUTURO SUSTENTÁVEL	22	DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO	61
Nosso compromisso	23	Resultados financeiros	62
Matriz de Prioridades ESG	24	Investimentos	62
Engajamento de <i>stakeholders</i>	25	CRÉDITOS	63

Apresentação

- Boas-vindas
- Mensagem da administração



Boas-vindas

O Grupo Amil apresenta seu Relatório ESG* 2023. O documento contempla informações sobre os principais projetos e realizações da Empresa no ano, no período que vai de 1º de janeiro a 31 de dezembro.

A construção deste Relatório leva em conta os aspectos ambientais, sociais e de governança corporativa das nove temáticas definidas, em um amplo trabalho de escuta com os nossos principais públicos de relacionamento, como as mais relevantes para a atuação do Grupo.

Nosso compromisso é apresentar, de forma clara e objetiva, as ações e resultados da Empresa em cada uma de suas frentes de atuação.

Nesta edição, em especial, de forma tempestiva, refletimos a alteração estrutural pela qual passou a Empresa em 6 de fevereiro de 2024, data em que foi formalizada a saída do UnitedHealth Group (UHG) do Brasil e a transferência de controle do Grupo Amil para o empresário José Seripieri Filho. Portanto, apenas as informações pertinentes à nova gestão, ao novo modelo de negócios e à nova estrutura de governança são apresentadas de maneira atualizada e não abrangem 2023.

Boa leitura!

* Da sigla em inglês para *Environmental, Social and Governance* - em português, meio ambiente, social e governança corporativa.

Em um ano de relevantes transformações na estrutura do Grupo Amil, refletimos neste Relatório ESG a transparência com que reportamos nossos resultados



Mensagem da Administração

No ano de 2023, estivemos focados em atender nossos beneficiários e pacientes com a excelência que é a marca registrada do Grupo Amil. Nosso modelo se apoia na constatação de que todas as interações influenciam a percepção do paciente ao longo da continuidade do cuidado.

Os canais de atendimento, inspirados pelo modelo DNAmil de acolhimento, realizaram mais de 12 milhões de interações por meio da Central de Atendimento, do Fale Conosco, do App Amil e das Agências de Atendimento, viabilizando mais de 80 milhões de procedimentos médicos e 12 milhões de procedimentos/consultas odontológicas para nossos beneficiários.

Já nossos hospitais e clínicas da rede Total Care, amparados em um amplo programa de qualidade e segurança do paciente, realizaram mais de 2,3 milhões de atendimentos nos prontos-socorros, 266 mil internações e 177 mil cirurgias. Nossos times clínicos implementaram programas de gestão de saúde cruciais para conciliar a melhor assistência, sem desperdício.

Exercendo nosso protagonismo no ecossistema de saúde, o Grupo se engajou em **quatro frentes principais**:

1. Diálogo sobre cuidados em saúde com a sua rede credenciada e sua rede própria, compartilhando sua perspectiva com médicos, hospitais e laboratórios farmacêuticos, sobretudo para tratamentos que exigem mais amparo de evidências médicas, fundamentadas em bases de dados mundiais como Milliman Care Guidelines (MCG).
2. Combate às fraudes por meio de seu time jurídico e em conjunto com as entidades setoriais. Apenas em 2023, as associadas à FenaSaúde registraram 2.042 notícias-crime e ações cíveis, representando um aumento de 66% em comparação ao ano anterior.
3. Participação colaborativa em dezenas de audiências e consultas públicas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no esforço conjunto de que a regulamentação gere sempre mais transparência e sustentabilidade.
4. Promoção de saúde para a população, com intensa participação de seus especialistas médicos em conteúdos de saúde em canais próprios e em veículos de imprensa.



46 anos
de *expertise* em
saúde suplementar

A *expertise* dos profissionais do Grupo Amil, que já tem 46 anos de atuação em saúde suplementar, fortalece sua credibilidade para atuar com responsabilidade e consistência sobre os desafios do setor. Com seu atual controlador, José Seripieri Filho, seu time de lideranças e de colaboradores, a Empresa está otimista para uma fase de crescimento e prosperidade.

Grupo Amil

Quem somos

- O Grupo Amil
- Grandes números
- Cultura, missão e valores





O Grupo Amil

Somos o Grupo Amil, empresa brasileira do setor de saúde focada no cuidado com o cliente e na oferta de serviços de excelência para pacientes e beneficiários.

Com atendimento em todo território nacional, nossos produtos e serviços são planos de assistência médica e odontológica que atendem a diferentes públicos. Formatadas em um modelo integrado de atenção, as soluções de saúde do Grupo oferecem cuidados nas mais diversas especialidades.

Encerramos 2023 com 5,6 milhões de beneficiários, mais de 400 mil empresas-clientes e cerca de 35 mil pessoas colaboradoras. Fortalecemos o modelo de Experiência do Paciente em nossa rede própria, a rede Total Care, integrada por 31 hospitais, 81 centros médicos e clínicas, sete centros de excelência, nove clínicas Amil Dental, *home care* e transporte médico.



5,6 milhões
de beneficiários

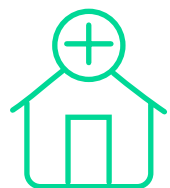
Novo comando

O empresário José Seripieri Filho, que assume o comando do Grupo Amil em fevereiro de 2024, possui consolidada trajetória no setor de saúde. O empreendedor assume a gestão com foco na excelência na prestação de serviço, no crescimento sustentável e na priorização do cuidado com as pessoas.



[Clique aqui e conheça a trajetória do Grupo Amil.](#)

Grandes números



Mais de
402 mil
empresas-clientes

Cerca de
5,6 milhões
de beneficiários

Cerca de
35 mil
pessoas
colaboradoras

Presente em
todo o território
nacional



Mais de
1,5 mil
hospitais credenciados

Cerca de
13,5 mil
médicos (consultórios e clínicas) credenciados



Mais de
5 mil
laboratórios e centros de
diagnósticos credenciados

Mais de
13,7 mil
opções de atendimento na rede
credenciada odontológica





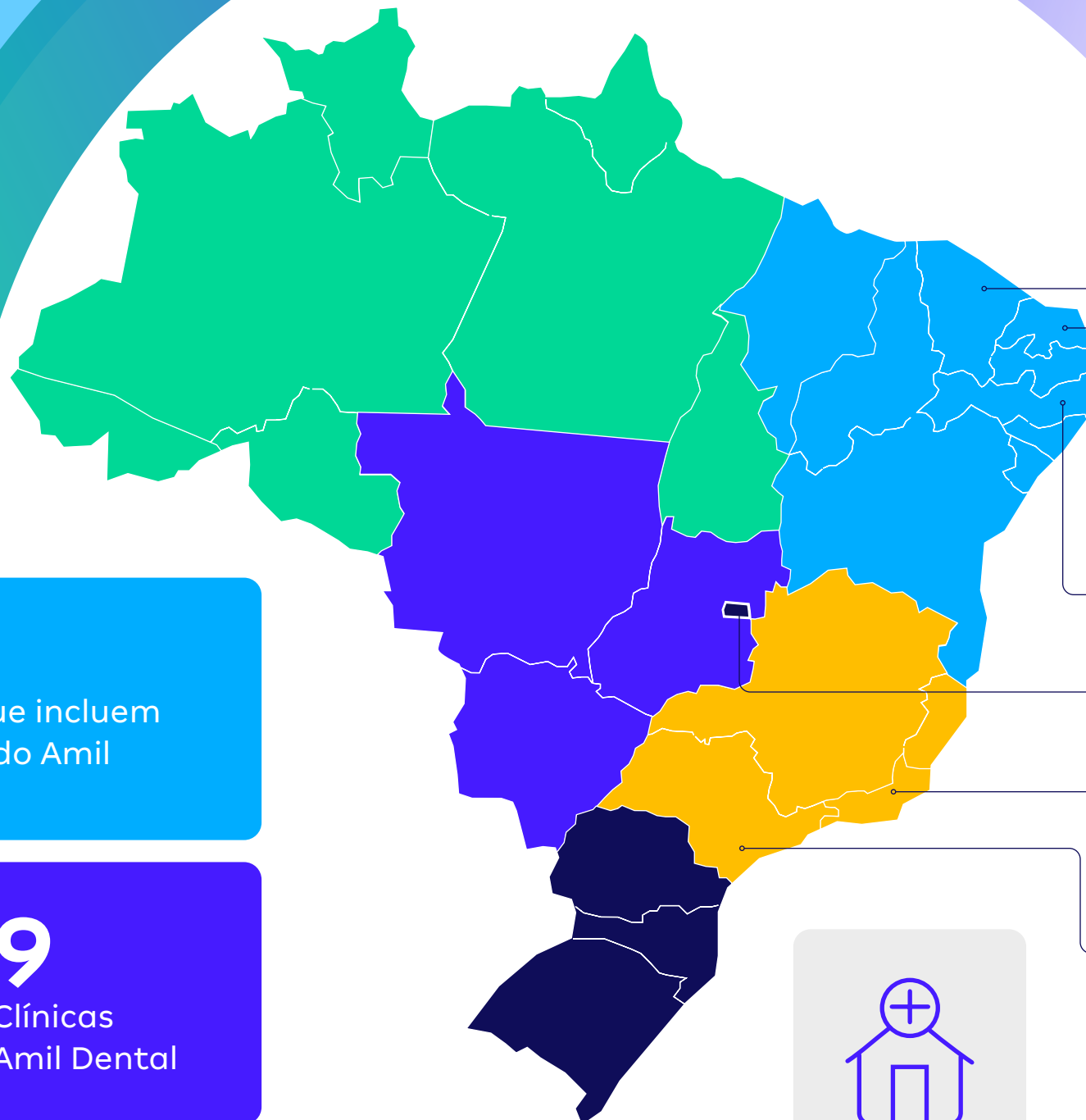
81

unidades ambulatoriais, que incluem centros médicos e clínicas do Amil Espaço Saúde



9

Clínicas Amil Dental



31

unidades hospitalares

1

Fortaleza (CE)

1

Natal (RN)

1

Recife (PE)

1

Brasília (DF)

9

no estado do Rio de Janeiro, sendo uma em Duque de Caxias (RJ)

18

no estado de São Paulo, incluindo uma no litoral, em Santos (SP), e três no interior do estado



Cultura, missão e valores

Nossa cultura

A cultura no Grupo Amil é o alicerce que molda o comportamento, as atitudes e demonstra quem somos e quem queremos ser. É a essência que define como devemos interagir, tomar decisões e conduzir as atividades do dia a dia.

Quando essa cultura é fundamentada em uma missão clara e em valores sólidos, ela se torna uma força motriz para o sucesso e a coesão da Empresa, concentrando nossos esforços em servir sempre e melhor.

Missão

Nossa missão é cuidar.

Vivemos, dia após dia, cuidando das pessoas do nosso time, para que possam cuidar e servir a população que utiliza nossos produtos e serviços em saúde, cumprindo o que pulsa em nosso DNA.

Valores

ACOLHIMENTO: oferecemos experiências positivas e acolhedoras para as pessoas com quem trabalhamos e servimos.

AGILIDADE: não adiamos as decisões e consideramos a agilidade essencial para a qualidade de nossos processos e serviços.

RELACIONAMENTO: conectamo-nos genuinamente com as pessoas com quem trabalhamos e servimos para atuar coletivamente e fazer mais e melhor.

EXCELÊNCIA: buscamos evoluir diariamente, superar todos os desafios e assim oferecer excelência em tudo que fazemos.

PERFORMANCE: aperfeiçoamos processos e sistemas, incentivamos a inovação, eliminamos desperdícios e criamos oportunidades para nosso crescimento sustentável.

CORAGEM: mantemos a firmeza diante de momentos difíceis atuando colaborativamente com coragem para encontrar as melhores soluções.

Como vai você?

O cuidado com a saúde de pacientes e beneficiários foi o foco escolhido pelo Grupo Amil para a campanha “Como vai você?”, veiculada em mídias tradicionais e *online* no Brasil. A ação publicitária é centrada na qualidade do acolhimento e do tratamento de nossos pacientes.

[Assista ao vídeo da campanha.](#)



Governança

- Nova gestão para os negócios
- Ética e *compliance*
- Gerenciamento de riscos
- Gestão de suprimentos hospitalares
- Privacidade e segurança de dados



Nova gestão para os negócios

A partir de fevereiro de 2024, com a chegada do novo time de comando do Grupo Amil, foi dado início a uma reestruturação nas unidades de negócios da Empresa. Com o objetivo de dar mais agilidade às decisões, reduzir burocracias e divisões internas, para entregar atendimento célere e de excelência a pacientes e beneficiários, estamos promovendo essa revisão na organização corporativa.

O modelo de atuação, anteriormente composto por cinco unidades de negócios – Amil, Americas, Amil Cuidados Integrados, Amil Dental e Amil Planos Individuais – foi simplificado, visando proporcionar mais clareza aos nossos clientes. Nessa reestruturação, criamos duas grandes unidades de negócios que formam o Grupo Amil: a Amil e a rede Total Care.



Amil:

unidade de negócios que lidera a operação dos planos médico e odontológico, em um sistema que integra clientes, pessoas beneficiárias, profissionais de corretagem, hospitais e rede de atendimento credenciados.



Rede Total Care:

engloba toda a rede assistencial própria do Grupo, que inclui os hospitais, clínicas e centros de tratamento, que passam a operar dentro de uma única unidade de negócios, trazendo mais eficiência em gestão e alinhamento no atendimento e no cuidado para pacientes e beneficiários.

Ambas as unidades de negócios contam com o suporte comum de nossas áreas corporativas, como as de pessoas, jurídico, comunicação e marketing, administrativo, contabilidade e finanças.

Com esse modelo de negócios mais simples, o Grupo Amil passa a atuar de forma mais orgânica frente às demandas emergentes da saúde suplementar e com as normas que regem o segmento no Brasil – somente em 2023, foram incluídos 31 itens no rol da ANS entre procedimentos, medicamentos, indicações ou ampliações de uso.

Nossos times clínicos têm atuado para implementar programas de gestão de saúde cruciais para conciliar a melhor assistência para o paciente, sem desperdício e com a máxima eficiência. Compartilhamos com profissionais de saúde nossa perspectiva de medicina baseada em evidência e, com nossos beneficiários, orientações para receber o cuidado certo, seja na rede credenciada Amil ou na Total Care.

Com essa reestruturação, a governança do Grupo Amil está organizada seguinte maneira:



CONSELHO CONSULTIVO DO GRUPO AMIL

José Seripieri Filho

Alberto Bulus

Grace Tourinho

AMIL

Renato Manso

TOTAL CARE

Anderson Nascimento

PESSOAS E SEGURANÇA Ricardo Burgos

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO Ricardo Batista

FINANÇAS Carlos Eduardo Lourenço

MARKETING E COMUNICAÇÃO Rodrigo Rocha

RELAÇÕES INSTITUCIONAIS Renato Casarotti

JURÍDICO E COMPLIANCE Fabian Rocha

Ética e *compliance*

Ética e *compliance* formam um dos temas prioritários para gestão do Grupo Amil. É premissa de nossa atuação o cumprimento integral de todas as leis brasileiras, além dos marcos regulatórios aplicáveis à saúde suplementar no país.

Para nortear a atuação das pessoas colaboradoras e demais *stakeholders*, contamos com políticas, Código de Conduta e certificações. A disseminação desses instrumentos normativos e o engajamento de nossas pessoas para o comportamento ético são realizados por meio de treinamentos obrigatórios.

Esse conjunto de regras internas e de práticas corporativas compõem o nosso Programa de Ética e Compliance. Por meio dele, orientamos nossas pessoas sobre os valores do Grupo Amil.

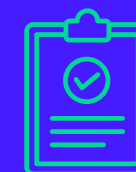
O Programa de Ética e Compliance é regido pelos seguintes pilares:

Prevenir: visão geral da estrutura de governança, revisão de políticas e procedimentos, treinamento e comunicação, *due diligence* de terceiros;

Detectar: avaliação de riscos de *compliance*, auditoria e monitoramento;

Responder: canais de consulta e denúncia, investigações, ações preventivas e corretivas;

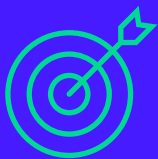
Avaliar: o Programa de Ética e Compliance.



Em nosso *site*, há uma seção dedicada ao tema, intitulada **Ética & Compliance**, na qual disponibilizamos publicamente os documentos que norteam o assunto no Grupo Amil

Objetivos, metas e indicadores

Em 2023, o Grupo Amil definiu objetivo, metas e indicadores para o tema prioritário Ética e *Compliance*. A iniciativa permite avaliar a eficácia do Programa de Ética e Compliance, do Código de Conduta e das demais medidas adotadas.



OBJETIVO

Garantir a manutenção e o fortalecimento do compromisso com a ética e a integridade entre as pessoas colaboradoras e parceiros comerciais, assegurando a conformidade com as leis e regulamentos internos e externos.



METAS

Realizar treinamentos obrigatórios anuais sobre ética e integridade para 100% das pessoas colaboradoras

Promover reuniões quinzenais para reforçar a cultura de ética e integridade

Investigar e resolver todas as denúncias de assédio moral, fraudes e corrupção

Auditar 100% dos contratos firmados para garantir a conformidade com as leis e aspectos jurídicos

Implementar e monitorar controles internos, gestão de riscos e processos de *due diligence*

Revisar e aprovar todas as procurações concedidas a terceiros que representam a UHG, considerando a troca de controle da Empresa

Gerenciar e prevenir conflitos de interesses, especialmente em relação a pessoas se candidatando a cargos de liderança e ex-funcionários do governo ou pessoas colaboradoras com ligações diretas ou indiretas com pessoas politicamente expostas

Realizar auditorias regulares mensais em unidades assistenciais



INDICADORES

Taxa de conclusão de treinamentos obrigatórios em ética e integridade

Tempo médio de resolução de denúncias de assédio moral, fraudes e corrupção

Quantidade de contratos auditados e conformidade com as leis e aspectos jurídicos

Identificação e resolução de riscos e conflitos de interesses

Número de procurações revistas e aprovadas

Incidência de casos de *revolving door* – quando um servidor público migra, dentro da mesma área de atuação, para o privado, levando consigo benefícios como acesso a informações privilegiadas – e a eficácia das medidas preventivas



Código de Conduta

Nosso Código de Conduta, disponível para todos os públicos no [site](#) do Grupo Amil, fornece diretrizes para auxiliar as pessoas colaboradoras e demais *stakeholders* a manterem os mais altos padrões de comportamento ético e integridade.

O Grupo conta, também, com um Código de Conduta para parceiros de negócios, igualmente disponível em seu [site](#).

Central de Ajuda de Ética e Compliance

Nosso espaço para o recebimento de denúncias e queixas de irregularidades e infrações às leis brasileiras ou às políticas e ao Código de Conduta da Empresa, cometidas por pessoas colaboradoras do Grupo Amil, clientes e representantes de parcerias de negócios é a Central de Ajuda Ética e Compliance.

O Grupo tem como princípio promover uma apuração completa e discreta de todos os reportes recebidos, garantindo a segurança e a privacidade dos denunciantes. Assim, os relatos podem ocorrer de forma anônima, com garantia de não retaliação e do sigilo das informações fornecidas.

Políticas e procedimentos

O conjunto de políticas e procedimentos de integridade que orientam os comportamentos e práticas de nossas pessoas tem como destaque as seguintes orientações:

- Proibir expressamente a oferta de vantagens indevidas, econômicas ou não, a agentes públicos;

- Regulamentar o oferecimento de presentes, brindes e hospitalidades a agentes públicos;

- Prevenir conflitos de interesses nas relações com a Administração Pública, abordando contratações de agentes públicos e seus familiares;

- Estabelecer diretrizes e controles para interações entre administradores e pessoas colaboradoras com agentes públicos;

- Instruir as pessoas colaboradoras a cooperar com investigações e fiscalizações de órgãos públicos; e

- Esclarecer a política interna em relação a doações e patrocínios.

Todas as políticas são adequadas ao perfil da Empresa e aos riscos inerentes ao setor em que atua. São operacionais e contêm mecanismos para sua efetiva aplicação, indicando os responsáveis pela sua execução.

A Central de Ética e Compliance está disponível 24 horas, sete dias por semana, via [site](#), *e-mail* (complianceamil@amil.com.br) ou telefone. Todos os casos recebidos são investigados, monitorados e quantificados.

Gerenciamento de riscos

No Grupo Amil, buscamos identificar riscos e implementar ações preventivas, corretivas, mitigatórias e contingenciais.

Os principais riscos identificados pela Empresa se relacionam com a emissão e obtenção de licenças, com a participação em processos licitatórios e com os processos de fiscalização das autoridades reguladoras. Nesse sentido, seguimos as diretrizes estabelecidas pela ANS.

Em 2023, demos continuidade ao mapeamento e à revisão de processos destinados a cumprir as determinações da ANS em sua Resolução Normativa (RN) 518/22. A norma dispõe sobre adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos.

A RN é considerada iniciativa relevante voltada para assegurar o incremento da governança corporativa no setor, bem como estimular a gestão de processos por indicadores nas seguintes matérias: demonstrativos da sustentabilidade econômico-financeira das operações; análise de dados estruturados dos ambientes interno e externo que podem indicar ameaças e riscos; e as respectivas ações de correção, prevenção e melhorias de processos e controles internos.



A gestão de riscos é parte inerente do setor de saúde suplementar, materializada na comercialização de planos de saúde e odontológicos

Combate à fraude

Intensificamos nossas ações contra a aplicação de golpes no setor de saúde suplementar. Impulsionamos a campanha Saúde Sem Fraude, em parceria com a Associação Brasileira dos Planos de Saúde (Abramge), para informar e sensibilizar a população sobre como esse tipo de ação é prejudicial a todo o sistema de saúde do país. Os materiais e conteúdos estão disponíveis no [site www.amilsemfraude.com.br](http://www.amilsemfraude.com.br).



Gestão de suprimentos hospitalares



**Para garantir
qualidade e
efetividade em
nossas compras,
contamos com
mais de 30
indicadores**

Para garantir a operação de nossos hospitais com excelência e qualidade, dispomos de uma área de Supply, responsável pelo planejamento e pela logística e pelas aquisições de medicamentos, materiais técnicos e de consumo, órteses, próteses e materiais especiais (OPME), além de contratações de serviços, tecnologia da informação e *facilities*. Ela atua junto aos demais setores do Grupo identificando as demandas para que todas as unidades da Empresa possam oferecer a pacientes e beneficiários, no tempo certo, o que necessitam em seus atendimentos e tratamentos.

Nossa cadeia é formada por cerca de 5,3 mil empresas fornecedoras. Contamos com parceiros relevantes como hospitais, pessoas ou empresas prestadoras de serviços e fabricantes de insumos médicos. Anualmente, o valor de compras e contratações realizadas junto a essas parcerias soma cerca de R\$ 7 bilhões. A gestão de suprimentos hospitalares conta com mais de 30 KPIs (sigla em inglês para *key performance indicator*, que em livre tradução significa indicador-chave de desempenho) para acompanharmos a qualidade e efetividade de nossas compras.

Em 2023, nosso principal indicador para a gestão logística e para administração das aquisições na Empresa, o Otif (sigla em inglês para *On-Time In-Full*, que em português quer dizer dentro do prazo e em perfeitas condições) avançou de 57% para 65% de atendimento. Essa significativa melhora se deu em função da implantação de uma nova exigência no gerenciamento de suprimentos, na qual nenhum pagamento pode ser feito sem a emissão de uma ordem de compra.



5,3 mil
empresas
fornecedoras
participam de nossa
cadeia de valor

Essa forma de atuar elevou o nível de planejamento das áreas, que passaram a se organizar melhor para demandar produtos e serviços junto às empresas fornecedoras. Trouxe como resultado, também, a otimização de nosso inventário. Em janeiro de 2023, tínhamos aproximadamente R\$ 210 milhões em estoque, com uma cobertura média de nossas necessidades em 56 dias. Encerramos o ano com R\$ 177 milhões em estoque, com cobertura de 44 dias, considerada adequada às nossas necessidades.

Para garantirmos a compreensão da cadeia de suprimentos do Grupo Amil a respeito dessa nova maneira de trabalhar, mais organizada e otimizada, apresentamos às nossas 40 principais empresas fornecedoras como passaríamos a operar e a medir o nível de serviço.



Apesar de termos compromisso com políticas socioambientais e com nossos temas prioritários (leia mais na [página 24](#)), não utilizamos critérios sociais para selecionar novas empresas fornecedoras.

Contratualização de OPME

Um importante avanço na gestão de suprimentos hospitalares, em 2023, foi a elevação da contratualização das compras de OPMEs, que somam cerca de R\$ 2 bilhões por ano. No início do ciclo, o percentual dessas aquisições via contratos era de aproximadamente 13%. Encerramos dezembro com 75%.

Essa ação nos trouxe mais segurança junto às empresas fornecedoras, contribuindo tanto para a melhor gestão de preços como para a agilidade no atendimento de cirurgias e outros procedimentos. Nesse mesmo período, nosso percentual de cumprimento do prazo regulatório da ANS para procedimentos eletivos estava abaixo dos 60%. Conseguimos fechar o ano em aproximadamente 97%.

Começamos, em 2023, um projeto junto às empresas que nos fornecem logística para realizar as entregas de medicamentos dentro da cidade de São Paulo (SP) com veículos elétricos, reduzindo as emissões de gases de efeito estufa dessa operação. Encerramos o ano com 70% desse serviço coberto pela iniciativa.

Privacidade e segurança de dados

Atuamos em um setor que gere um volume grande de dados pessoais, principalmente de pacientes e beneficiários. Para garantir que tais dados permaneçam seguros, atendendo a todos os requisitos da legislação brasileira, principalmente à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), contamos com políticas que norteiam nossas práticas de coleta, uso e retenção de informações dos clientes, que visam proteger, prevenir e mitigar impactos na segurança e na privacidade.

Adotamos procedimentos operacionais para avaliar, quanto a requisitos de segurança, todo *software* utilizado pela Empresa e que, de alguma forma, trate dados pessoais. Também monitoramos o desenvolvimento ou a aquisição de novos sistemas e controlamos os

acessos a todos os *softwares*. Ambientes não produtivos são anonimizados, evitando exposição de dados pessoais. Além disso, realizamos a detecção de ameaças digitais por meio de um serviço de *Threat Intelligence* (termo em inglês que significa inteligência de ameaças cibernéticas).

Para prevenção de perda de dados, utilizamos um *software* que bloqueia acessos indevidos. Contamos, ainda, com políticas para detectar e bloquear o envio de dados fora do domínio da Amil, além de monitorar o uso de dispositivos USB.

Em 2023, foram implementadas medidas para prevenir e mitigar riscos potenciais, como avaliações de impacto de privacidade e treinamentos obrigatórios para pessoas colaboradoras. Adicionalmente, estabelecemos objetivos e metas para avaliar o progresso da Empresa nesse tema e atualizamos políticas e comunicados de privacidade.

No ano, consolidamos também a implementação de todos os aspectos da LGPD dentro do Grupo Amil, de forma integrada em todas as frentes de atuação da Empresa.



Contamos com políticas que norteiam nossas práticas de coleta, uso e retenção de informações dos clientes

Políticas de segurança de dados e privacidade

Nossas políticas e práticas nessa área são:

- **Política de Privacidade:** abrange o tratamento de informações pessoais no Brasil e o cumprimento da LGPD.
- **Política de Proteção de Dados e Privacidade das Informações Pessoais:** estabelece diretrizes para pessoas colaboradoras em relação a coleta, armazenamento, uso e divulgação de informações pessoais, visando ao cumprimento de legislações e contratos.
- **Política de Gestão de Relato de Incidentes:** estabelece diretrizes sobre o gerenciamento de incidentes de segurança ou privacidade, sobre métodos de mitigação e remediação, sobre a necessidade de notificação e sobre documentações pertinentes a essas análises.
- **Política de Direitos dos Titulares de Dados:** define as obrigações do Grupo Amil perante suas pessoas colaboradoras conforme a LGPD.
- **Procedimento Operacional Padrão - Registro de Tratamento de Dados:** descreve o processo adotado para o registro de tratamento de informações pessoais.

Além disso, há uma Política de Gestão de Registro e de Informações, bem como uma Diretriz de Retenção de Dados, que visam garantir a gestão adequada das informações, e outros documentos como Procedimentos Operacionais Padrão de Consentimento Válido, Legítimo Interesse e Gestão de Incidentes.

Práticas de proteção e segurança dos dados



Contamos com controle seguro dos dados pessoais tratados pela Empresa

Nos casos de ocorrência de violação de privacidade, dispomos de um Escritório de Privacidade e de um plano de resposta a incidentes. Seguindo suas orientações, conduzimos investigações internas para compreender os fatos e para implementar medidas para prevenir recorrências, como revisão de políticas e práticas de segurança e treinamento de pessoas colaboradoras. Por meio dele, também buscamos minimizar o tempo de resposta para tais situações, evitando e reduzindo prejuízos e impactos negativos.

Contamos, ainda, com o Registro de Operações de Tratamento de Dados Pessoais, instrumento que permite à Empresa ter o controle e a visibilidade de todo ciclo de uso dos dados, desde a coleta até a sua exclusão, com informações sobre os responsáveis por cada processo e pelo preenchimento de relatórios ou formulários.


Esse conjunto de práticas e iniciativas permite o controle seguro dos dados pessoais tratados pelo Grupo Amil. O resultado é a prevenção e a mitigação dos impactos negativos potenciais na gestão da privacidade e segurança dos dados.



Futuro sustentável

- **Nosso compromisso**
- **Matriz de Prioridades ESG**
- **Engajamento de *stakeholders***





Possuímos uma Matriz de Prioridades ESG, que contempla os temas mais importantes a serem trabalhados pelo Grupo

Nosso compromisso

Pautamos a construção de nossa estratégia empresarial e a nossa atuação a partir de princípios socioambientais e de governança corporativa, abrangendo os três pilares ESG. Estruturados sob esses preceitos, buscamos conectá-los de forma direta e indissociável com outro tripé que sustenta a Empresa: atenção genuína e cuidado com o cliente, retorno financeiro ao negócio e atendimento às questões regulatórias.

Dessa maneira, orientamos nossas tomadas de decisões buscando gerar impactos positivos aos nossos *stakeholders* e ao planeta e, conscientemente, atuando para evitar e, quando não for possível, mitigar os impactos negativos oriundos de nossa atuação. Organizamos, assim, nosso compromisso com um futuro sustentável, capaz de proteger o meio ambiente, a sociedade e trazer retorno financeiro positivo e de longo prazo para a Empresa.

Nesse sentido, adotamos boas práticas para assegurar que nossa gestão esteja, de forma permanente, alinhada a essa estratégia de sustentabilidade. Possuímos uma Matriz de Prioridades ESG, que contempla os temas mais importantes a serem trabalhados pelo Grupo, direcionando nossa atuação, estratégia e agenda socioambiental e de governança corporativa.

Matriz de Prioridades ESG

O Grupo Amil possui uma Matriz de Prioridades ESG, na qual estão definidos os nove temas socioambientais e de governança corporativa considerados mais relevantes para a gestão da Empresa. Construída a partir de uma ampla pesquisa com *stakeholders* internos e externos, é utilizada como referência para o planejamento organizacional, para o monitoramento de indicadores e para o reporte público e transparente de resultados.

Nossa atual Matriz foi elaborada em 2021. No processo de definição de temas prioritários, realizamos entrevistas individuais, pesquisas, análise de documentos internos e questionários *online*. Os grupos de *stakeholders* acionados incluíram pessoas colaboradoras, empresas fornecedoras, órgãos de regulação, terceiro setor, representantes de clientes e/ou pessoas consumidoras.

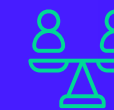
A partir da escuta, foram elencados os principais temas apontados pelos respondentes. Em seguida, foi realizada a priorização dos tópicos citados e a aprovação da Matriz de Prioridades ESG pelo mais alto órgão de governança da Empresa: a Diretoria Executiva.

Temas prioritários

Os temas prioritários da Empresa são:



Resíduos e materiais perigosos



Equidade nos serviços de saúde



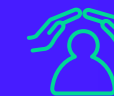
Ética e *compliance*



Saúde e bem-estar da pessoa consumidora



Privacidade e segurança de dados



Capital humano



Saúde e segurança da pessoa colaboradora



Diversidade e inclusão



Qualidade e segurança do produto/serviço

Engajamento de *stakeholders*

A sustentação da nossa estratégia e da agenda ESG se dá por meio de relacionamentos transparentes e equilibrados com nossos *stakeholders*: clientes, pessoas colaboradoras, organizações da sociedade civil, governos, empresas fornecedoras e sindicatos.

Para engajarmos cada um deles, buscamos utilizar comunicação transparente, por meio de canais diversificados, além de estimularmos a escuta aos *stakeholders* nas tomadas de decisão.



Conexão Dentista

Criamos, em 2023, uma nova forma de comunicação e engajamento com o mercado odontológico e, também, com os demais públicos do Grupo Amil: o *podcast* Conexão Dentista.

A proposta do programa é compartilhar conhecimento. O conteúdo pode ser acessado no canal do [YouTube da Amil Dental](#), no portal [Conexão Dentista \(www.conexaodentista.amildental.com.br\)](#) e pelo Spotify, que publica novas edições a cada mês.

Relacionamento com o poder público

Por atuarmos em um setor altamente regulado no Brasil, prezamos por uma comunicação profissional, transparente e contínua com os órgãos públicos. Esse diálogo se dá tanto de forma corporativa como por meio de associações de classe e entidades representativas do setor de saúde suplementar.

Focamos nossa atenção para fornecer informações técnicas, objetivas e de qualidade sobre a Empresa e sobre o setor, para subsidiar órgãos governamentais, órgãos de regulação e representantes públicos na tomada de decisões que podem afetar empresas, pacientes e pessoas beneficiárias de planos de saúde no país.

Nos últimos anos, o Grupo Amil participou de debates sobre temas considerados relevantes para o setor da saúde no Brasil, como telemedicina, fraudes no sistema de saúde suplementar (leia mais na [página 17](#)), reforma tributária, terapias para tratamento de doenças raras e de transtornos como os do espectro autista (TEA), piso salarial de profissionais de enfermagem e Estatuto do Idoso.

Cuidado com a saúde

- Como operamos
- Nossos produtos
- Experiência do cliente
- Qualidade e segurança





Como operamos

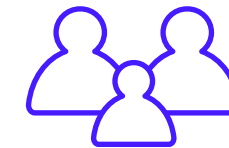
Buscamos oferecer, em todas as nossas unidades (conheça-as na [página 9](#)) atendimento de qualidade, humanizado, com olhar voltado para as experiências dos clientes, identificando junto a cada um quais são suas principais demandas, para que possamos apresentar as soluções mais adequadas, garantindo equidade em saúde e desfechos clínicos ágeis e eficientes.

Para o Grupo Amil, avançar na gestão desse tema é essencial para a estratégia de negócios, cultura e propósito corporativos. Por isso, além dos produtos e serviços ofertados em nossas unidades, temos compromisso em fazer parcerias com organizações que possam contribuir, junto conosco, para a transformação do sistema de saúde, garantindo que todas as pessoas possam receber os cuidados de que necessitam, na hora que precisam.

Contamos com políticas que visam propiciar a oferta de serviços de saúde mais justos e equiparados, bem como a equidade aplicada à gestão de custos para evitar desperdícios. Nesse sentido, desenvolvemos

programas de acesso à saúde que oferecem cuidados específicos e adequados para diversos tipos de tratamento, ampliando o atendimento para nossos clientes.

A eficácia das medidas implementadas para o desenvolvimento de programas e para o atendimento aos nossos clientes foi verificada por meio de auditorias internas e externas, bem como por *benchmarking* no setor.



Nosso modelo de operação tem como foco o cuidado com o paciente

Nossos produtos

O portfólio da Amil oferece uma ampla gama de produtos, formatados para atender diferentes perfis e necessidades. Dos planos mais compactos até a linha *premium*, atualizamos constantemente os serviços incluídos, para estarmos sempre de prontidão para atender as expectativas das pessoas consumidoras e as exigências regulatórias e do mercado.



Nossos planos de saúde de assistências privada médica e odontológica são ofertados nas opções regionais ou nacional, com coparticipação total e parcial e, também, com reembolso (conforme plano contratado, observados os procedimentos e limites contratuais previstos).

São organizados dentro das seguintes linhas:

Produtos Verticalizados:

criado com os conceitos de simplicidade, eficiência e cuidado, oferece planos regionais com excelente custo-benefício

Produtos Intermediários:

cuidado certo e flexibilidade para oferecer a melhor experiência em saúde com excelente custo-benefício

Produtos Superiores (One):

líder no segmento *premium*, alia conveniência e exclusividade para entregar a melhor experiência em saúde e bem-estar

Amil Dental: planos odontológicos formatados para as diferentes necessidades:

- **Linha Amil Dental do Seu Jeito:** acesso a consultas, limpezas e atendimento de urgência e emergência, incluídos na mensalidade. Para outros tratamentos, há uma tabela diferenciada de procedimentos avulsos, com valores fixos
- **Linha Clássica:** cobertura nacional ou regional, com pronto-socorro odontológico 24h e atendimento de urgência em consultório, contando com milhares de dentistas credenciados em todo o Brasil
- **Linha Estética:** planos específicos para quem precisa de tratamentos de correção e estética
- **Linha Kids:** cuidado para garantir saúde bucal na infância e na adolescência
- **Linha Premium:** plano empresarial exclusivo para pessoa jurídica, que dá liberdade para o beneficiário realizar o tratamento com o dentista escolhido, por meio de reembolso diferenciado ou da rede credenciada



Apresentamos informações completas e detalhadas sobre todos os planos de saúde e odontológicos em nosso [site institucional](#).

Programas de Saúde

Os Programas de Saúde Amil monitoram, rastreiam e realizam a identificação oportuna de riscos e condições de saúde. Têm o propósito de evitar doenças e monitorar pacientes que já possuem enfermidades, reduzindo os riscos e promovendo melhorias na qualidade de vida.

Oferecemos programas em diferentes especialidades. São ações que visam garantir amplo acesso a produtos e serviços, especialmente em mercados com escassez de oferta de atendimento ou para grupos populacionais com dificuldade de acesso aos cuidados de saúde.

Conheça os principais:

Saúde mental: visa garantir a qualidade clínica da atenção em saúde mental, oferecendo integralidade do cuidado ambulatorial na pós-alta aos casos graves – evitando hospitalizações e internações desnecessárias – bem como assistência psicológica e psiquiátrica virtual a pacientes de diferentes complexidades clínicas

Emagrecimento clínico: tem o objetivo de garantir a qualidade clínica da atenção às pessoas com excesso de peso, melhorando os indicadores estratégicos e os custos globais relacionados à obesidade

Emagrecimento cirúrgico: voltado para o tratamento, por meio de cirurgia bariátrica, para pacientes obesos que não apresentaram a resposta esperada ao tratamento clínico

Obesidade infantil: visa identificar, prevenir e tratar o excesso de peso em crianças e adolescentes

Unidade postural: atua na resolutividade clínica dos casos de dor osteomuscular, por meio de tratamento conservador de fisioterapia

Reabilitação cardiopulmonar: promove a mudança do estilo de vida por meio de exercícios. Além dos benefícios da atividade física, o programa reduz internações hospitalares, previne eventos cardiovasculares, minimiza os sintomas relacionados ao esforço e melhora a qualidade de vida

Controle de tabagismo: busca cessar o hábito de fumar, a partir da promoção de atitudes e mudanças de hábitos com relação à dependência do cigarro

Primeiros cuidados: acompanha as gestantes durante o ciclo de gestação e puerpério (primeiros 45 dias após o parto) e os bebês até os seus 24 meses, fornecendo orientações relacionadas à saúde e esclarecendo dúvidas durante esse período, com o objetivo de minimizar e prevenir possíveis complicações

Renovação de Receita, Guia e Laudo - PAT:

apoiar a renovação de receituário de medicações de uso contínuo ou guias médicas que necessitam de trocas periódicas (até seis meses após a consulta médica)

Ambulatório de feridas e estomaterapia:

promover assistência às pessoas com estomias, fístulas, tubos, cateteres e drenos, feridas agudas e crônicas e incontinências anal e urinária, nos seus aspectos preventivos, terapêuticos e de reabilitação, em busca da melhoria da qualidade de vida

Unidade de Medicamentos Especiais (UME):

visa diminuir o tempo de hospitalização e evitar internações por meio da oferta de medicação na rede ambulatorial e de tratamentos medicamentosos para doenças autoimunes, conforme rol de procedimentos da ANS vigente

Planejamento reprodutivo:

fornece informações que auxiliam pessoas de todos os gêneros na escolha do método contraceptivo mais adequado ao seu estilo de vida

Programa Anticoagulante Seguro:

qualifica a atenção à saúde das pessoas beneficiárias em uso de anticoagulantes cumarínicos para prevenir intercorrências, diminuir agravos e internações e proporcionar a melhora da efetividade clínica e da qualidade do acompanhamento

Programa de Crônicos de Alta Dependência:

otimiza os recursos ambulatoriais disponíveis para desospitalização, permitindo o equilíbrio entre desospitalização precoce e alta segura, fortalecendo a comunicação e a interface entre as equipes hospitalares e ambulatoriais e prevenindo as reinternações evitáveis

Núcleo de Autoimunidade (NAI):

voltado para o cuidado e gestão especializada para pacientes com patologias autoimunes (reumatologia, gastroenterologia e neurologia)

Núcleo de Atendimento a Crianças com

Necessidades Especiais (NACNE): serviço voltado para o atendimento de crianças e adolescentes com TEA e outros transtornos do neurodesenvolvimento, ofertando terapias especiais que fortalecem a autonomia e a promoção da sociabilidade

Amil In Company

O Amil In Company é uma solução oferecida para empresas. Fornece cuidado integral exclusivo para a gestão da saúde das pessoas colaboradoras ao unir os modelos de atenção primária e de saúde ocupacional e ao proporcionar orientação e cuidados de saúde no ambiente de trabalho.

O Amil In Company pode contemplar:

- Amil Espaço Saúde In Company
- Consultoria em saúde e
- Palestras e cursos

Experiência do cliente

O Grupo Amil oferece linhas de cuidado ao cliente, que incluem a nossa rede Total Care, a rede credenciada, os Programas de Saúde (leia mais na [página 29](#)), as iniciativas de prevenção de doenças, bem como suporte multidisciplinar para diagnósticos e condições específicas. A Empresa busca unir sua estrutura hospitalar moderna e com alta tecnologia embarcada com capacidade e experiência técnica para acolher e atender pacientes e beneficiários.

De forma constante, aprimoramos e lançamos novos programas e serviços que reforçam o nosso cuidado e propiciam mais agilidade e assertividade no atendimento, da promoção da saúde ao suporte especializado. Em 2023, desenvolvemos o projeto Acolhimento, que promoveu treinamentos junto à rede credenciada de hospitais, clínicas, consultórios e laboratórios sobre processos de autorização, faturamento e glosas. O intuito foi reduzir dúvidas ao receber o cliente Amil, oferecendo um serviço mais eficiente e de mais qualidade.

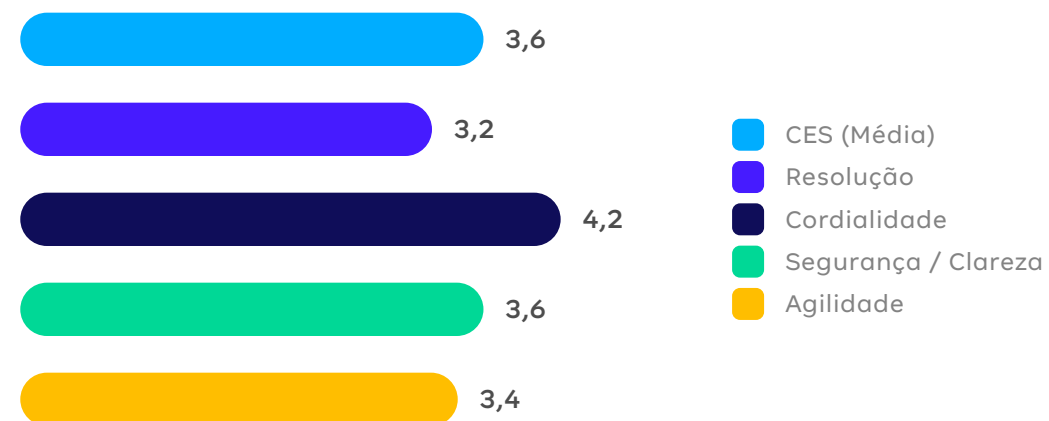
Para medir, acompanhar e melhorar a experiência do cliente em todas as nossas frentes de atuação, realizamos pesquisas de *feedback* que consideram a diversidade de características, personalidades, crenças e culturas de cada um. Oferecemos diversos canais de comunicação, como pontos de atendimento local, telefone, *e-mail*, plataformas *online* de interação e mídias sociais. As informações captadas nessas escutas são utilizadas para ajustar processos, aplicar treinamentos e priorizar ações contingenciais.

Os métodos específicos utilizados pela Empresa para ouvir e responder às necessidades e preocupações dos clientes incluem a Pesquisa NPS & CSAT, enviada para clientes cadastrados por *e-mail*, e a Pesquisa CES | SAC, enviada para todos os pacientes que interagem com o SAC por qualquer canal de comunicação.

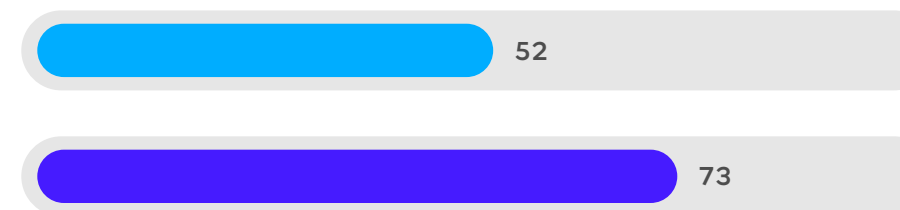
Além disso, há reuniões com clientes em Conselhos Consultivos, onde são compartilhadas experiências e sugestões de melhorias. As informações coletadas são centralizadas em *softwares* de CRM e plataformas de gestão de dados e pesquisa, auxiliando na fidelização dos clientes e na otimização de fluxos e processos.

Resultados das pesquisas em 2023

CUSTOMER EFFORT SCORE - SAC (NOTAS DE ZERO A CINCO)



NPS TRANSACIONAL (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)



■ Pacientes dos hospitais da rede Total Care
 ■ Pacientes dos hospitais credenciados



Marca de saúde mais valiosa do país

A Amil foi eleita a marca mais valiosa do Brasil no setor de saúde e a 11ª geral pela Kantar BrandZ. O ranking divulgado em 2024 posicionou as 510 empresas com maior valor de marca do país, num montante que soma mais de R\$ 412 bilhões.

A marca Amil foi avaliada em cerca de R\$ 10 bilhões. O levantamento da Kantar, realizado em 2023, aponta que os pontos mais fortes da Empresa são os pilares Saliência, que indica o conhecimento da marca pelos clientes, e Significância, que mede a relevância da Empresa no seu setor de atuação.

Otimização dos atendimentos

Contamos com um programa de otimização dos atendimentos do Grupo Amil no Reclame Aqui. Por meio dele, buscamos melhorar os prazos de resposta e de solução das reclamações inseridas pelos clientes no site. Com isso, visamos à melhora da reputação da marca, que figura como a melhor do mercado na plataforma, tanto na categoria médica como dental.

Prêmio Reclame Aqui

A Amil e a Amil Dental receberam, em dezembro de 2023, o Prêmio Reclame Aqui, destacando-se nas categorias de Plano de Saúde e Plano Odontológico. Com mais de 1,7 mil empresas inscritas e 17.459.843 votos, a premiação é uma das mais importantes no Brasil ao reconhecer a qualidade do atendimento às pessoas consumidoras.

É nosso objetivo manter a premiação e alcançar a reputação de nota 7,0 tanto para Amil como para Amil Dental.

Escuta ativa

Seguimos, em 2023, com a operação dos Conselhos Consultivos de clientes. Eles visam identificar oportunidades na jornada do paciente, contribuindo para mudanças significativas nas instituições de saúde. A iniciativa traz a perspectiva do beneficiário e ajuda a abordar oportunidades percebidas durante sua trajetória de cuidados. No ano, 62 melhorias foram iniciadas a partir de sugestões dos conselheiros e 33 já foram entregues e estão operando em todas as unidades.



1º lugar
em valor de marca na
área da saúde no Brasil



R\$ 10 bilhões
foi o valor avaliado para
a marca da Empresa

Qualidade e segurança

Ao eleger o cuidado com o paciente como o principal pilar para a sua gestão, o Grupo Amil busca oferecer qualidade e segurança de atendimento como fatores essenciais para o sucesso do negócio. Por isso, investimos em tecnologia e excelência hospitalar e de programas clínicos, baseando-a em uma medicina calcada em evidências e em ciência de dados.

Atuamos, assim, para ampliar os impactos positivos do tema prioritário Qualidade e segurança para todos os nossos clientes, trazendo benefícios reais nos tratamentos de saúde e para a qualidade de vida de cada um deles. Para geri-lo, contamos com o Sistema de Gestão da Qualidade, que traz orientações para nossas pessoas colaboradoras e confere direcionamento estratégico para as ações da Empresa. A política que o normatiza está disponível em nosso [site](#).

Acompanhamos a qualidade de nossos serviços por meio de métricas e indicadores oficiais, como o Índice Geral de Reclamações (IGR) e o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), ambos da ANS. No IGR referente aos planos de saúde, encerramos 2023 com a pontuação de 65,03 frente a uma média de mercado de 50,9. E referente aos planos odontológicos, ocupamos a segunda colocação nacional, com 2,51. Já no IDSS, registramos a pontuação de 0,7144 (varia entre

zero e um), posição que nos coloca na segunda melhor faixa avaliativa possível. Para essa mensuração, são considerados a qualidade em atenção à saúde, a garantia de acesso, a sustentabilidade no mercado e a gestão de processos e regulação.

SamaCARE

Em nossas unidades hospitalares da rede Samaritano desenvolvemos o programa SamaCARE, que visa à uniformização dos serviços prestados. A iniciativa contribui para a satisfação e engajamento dos clientes, por meio da melhoria da qualidade, da consistência dos atendimentos e coerência nos resultados.

O programa é desenvolvido por meio de ações de engajamento da equipe, treinamento e integração, transparência na comunicação e *feedback* para melhoria contínua.

Reconhecimento de qualidade

O Grupo Amil recebeu o reconhecimento da Epimed Solutions e da Associação de Medicina Intensiva Brasileira (Amib) pela qualidade de atendimento e de sua estrutura médico-hospitalar. Ao todo, 800 hospitais participaram da certificação anual e 157 receberam a distinção. A Empresa obteve o selo UTI Top Performer para 24 unidades, o UTI Eficiente para outras quatro e uma com o UTI Cardiológica Top Performer.



Clique [aqui](#) e conheça nossos hospitais certificados.

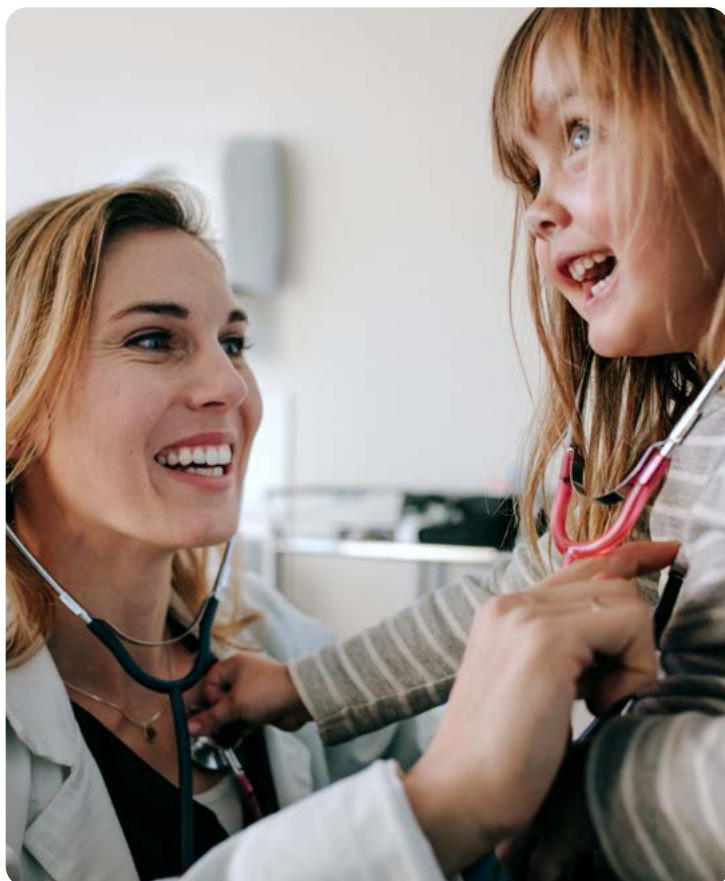
Cuidado com as pessoas colaboradoras

- Prontos para cuidar
- Diversidade e inclusão
- Capacitação e desenvolvimento
- Saúde e segurança



Prontos para cuidar

Formamos um time dedicado a cuidar de nossos clientes. Para isso, reforçamos cotidianamente os valores e a missão do Grupo Amil junto às 34.792 pessoas colaboradoras que formam a Empresa.



Montar um time pronto para cuidar significa investir em nossas pessoas. É buscar gerar impactos positivos com iniciativas que criam um ambiente de trabalho seguro, saudável, inclusivo e diverso. É manter programas de capacitação capazes de qualificar profissionais em alto nível para atender as mais diversas demandas de mercado. É fortalecer nossa marca empregadora, para atrair e manter talentos em nossas equipes.

A gestão do tema prioritário Capital humano é feita por meio de políticas e instrumentos internos, com destaque para o Código de Conduta (leia mais na [página 16](#)) e o Programa de Ética e Compliance (leia mais na [página 14](#)). Seguimos de forma completa as legislações trabalhistas e as Normas Regulamentadoras (NRs) do Ministério do Trabalho e Emprego, além de acordos sindicais.



34.792
pessoas colaboradoras
formam nosso time

Reconhecimento no mercado

Nossas iniciativas de cuidado voltadas para as pessoas colaboradoras foram reconhecidas no mercado em 2023:

- **Top Employer:** recebemos, pela sexta vez consecutiva, o selo de Top Employer, uma iniciativa anual que pesquisa empresas e as selecionam pelo destaque em proporcionar excelentes condições de trabalho, estimular o desenvolvimento e a evolução de nossas pessoas, em atividades que promovem o bem-estar.
- **Prêmio Empresas que Melhor se Comunicam com Colaboradores (PEMCC):** o projeto Pessoas Guardiãs de Marca Empregadora, desenvolvido pelo Grupo Amil, voltado para a divulgação voluntária da Empresa pelas pessoas colaboradoras, foi o vencedor da categoria Employer Branding na 2ª Edição do Prêmio Empresas que Melhor se Comunicam com Colaboradores, uma iniciativa das Plataformas Melhor RH e Negócios da Comunicação e do Centro de Estudos da Comunicação (Cecom).

Nossa gente

TOTAL DE PESSOAS COLABORADORAS E CONTRATAÇÕES NO PERÍODO, POR FAIXA ETÁRIA

Faixa etária	2021*		2022*			2023				
	Total de pessoas colaboradoras	Total de pessoas colaboradoras	Contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou turnover	Total de pessoas colaboradoras	Contratações	Taxa de novas contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou turnover
Abaixo de 30 anos	7.477	8.037	3.197	2.899	31,92	6.093	2.682	44,02	2.147	39,63
Entre 30 e 50 anos	25.556	24.131	3.345	5.143	17,59	24.062	3.481	14,47	4.580	16,75
Acima de 50 anos	4.666	4.072	185	649	10,24	4.637	265	5,71	671	10,09
Total	37.699	36.240	6.727	8.691	21,27	34.792	6.428	18,48	7.398	19,87

* Não há divulgação de informações sobre contratações, desligamentos, taxa de rotatividade ou *turnover* para o ano de 2021 e nem de taxa de novas contratações para o ano de 2022.

PESSOAS COLABORADORAS E CONTRATAÇÕES NO PERÍODO, POR GÊNERO*

Gênero	2021*		2022*			2023				
	Total de pessoas colaboradoras	Total de pessoas colaboradoras	Contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou turnover	Total de pessoas colaboradoras	Contratações	Taxa de novas contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou turnover
Homens	9.370	8.935	1.682	2.257	22,04	8.589	1.757	20,46	1.972	21,71
Mulheres	28.329	27.305	5.045	6.434	21,02	26.203	4.671	17,83	5.426	19,27
Total	37.699	36.240	6.727	8.691	21,27	34.792	6.428	18,48	7.398	19,87

* Não há divulgação de informações sobre contratações, desligamentos, taxa de rotatividade ou *turnover* para o ano de 2021 e nem de taxa de novas contratações para o ano de 2022.

TOTAL DE PESSOAS COLABORADORAS E CONTRATAÇÕES NO PERÍODO, POR REGIÃO*

Região	2021*		2022*			2023				
	Total de pessoas colaboradoras	Total de pessoas colaboradoras	Contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou turnover	Total de pessoas colaboradoras	Contratações	Taxa de novas contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou turnover
Nordeste	2.803	2.575	308	568	17,01	2.418	351	14,52	387	15,26
Centro-Oeste	747	682	169	281	31,54	627	186	29,67	209	31,5
Sudeste	33.923	32.230	5.963	7.281	20,55	31.210	5.798	18,58	6.622	19,9
Sul	913	753	287	581	57,64	537	93	17,32	180	25,42
Total	38.386	36.240	6.727	8.691	21,27	34.792	6.428	18,48	7.398	19,87

* Não há divulgação de informações sobre contratações, desligamentos, taxa de rotatividade ou *turnover* para o ano de 2021 e nem de taxa de novas contratações para o ano de 2022.

Multiplica

Em 2023, realizamos uma nova edição da Semana Multiplica, com três dias de programação. O evento contou com a participação de todas as áreas da Empresa e reforça o sentimento de grupo, ao unir pessoas colaboradoras de diferentes frentes de trabalho em um momento de trocas sobre cultura, inclusão, diversidade, bem-estar, carreira e felicidade.



Valorização e cuidado

Desenvolvemos uma série de projetos e iniciativas voltadas para a valorização e o cuidado com nossas pessoas colaboradoras. Em 2023, as seguintes ações foram destaque:



3.802
elogios registrados
no Programa Orgulho
de Pertencer



Programa Orgulho de Pertencer: visa reconhecer as pessoas colaboradoras por excelência no atendimento e cuidado e também aqueles elogiados pelos clientes. Busca ampliar o engajamento do profissional, a eficiência operacional e melhorar a experiência do paciente. Em 2023, foram 3.802 elogios nominiais feitos por clientes às pessoas colaboradoras, número superior aos 3.404 do ano anterior.



Programa ComPaixão: tem o objetivo de melhorar a comunicação entre pacientes e a equipe de cuidado, proporcionando compreensão sobre as necessidades e momentos de acolhimento. Contribui para uma interação mais eficaz, permitindo uma compreensão mais profunda das necessidades do paciente e uma colaboração mais significativa na tomada de decisões.

Movimento DNAmil

Lançamos, em 2023, o DNAmil, um movimento de engajamento e valorização das pessoas colaboradoras do Grupo. A iniciativa visa resgatar o legado da história da Empresa, construída com coragem, atitude, pioneirismo, excelência e paixão por cuidar e acolher. A ideia foi formatada a partir do conceito de que o segredo para o sucesso não vem de fora, mas do próprio DNA da Amil.

Produzimos uma série de materiais para divulgar o DNAmil em diversos ambientes internos e contamos com 70 DNAgentes - pessoas colaboradoras responsáveis por multiplicar as comunicações e ações de divulgação e engajamento. Entre abril e novembro, foi realizada, também, uma série de palestras com temas voltados para a eficiência e saúde no trabalho.

Fez parte do movimento, ainda, a criação de um site com espaços para publicação de histórias e envio de sugestões de ações para tornar o Grupo Amil mais acolhedor e eficiente. As cinco melhores propostas foram premiadas com valores em dinheiro, sendo R\$ 10 mil para o primeiro colocado, R\$ 8 mil para o segundo, R\$ 6 mil para o terceiro, R\$ 4 mil para o quarto e R\$ 2 mil para o quinto.

Benefícios

Pessoas colaboradoras que atuam em tempo integral contam com os seguintes benefícios:

Seguro de vida

Plano de saúde e odontológico

Licença-maternidade/paternidade

Previdência privada (ofertada até dezembro de 2023)

Estágio Assistencial

Em 2023, realizamos a seleção de pessoas candidatas para o Programa de Estágio Assistencial do Grupo Amil. As vagas disponíveis foram nas áreas de fonoaudiologia, psicologia e terapia ocupacional, para as cidades paulistas de São Paulo, Guarulhos, Jundiaí, Santos, São Bernardo do Campo e São Vicente, e do Rio de Janeiro (RJ).

Os 16 estagiários selecionados têm jornada de 30 horas semanais, sendo seis horas por dia, com concessão de intervalo para refeição e descanso. Eles recebem bolsa-auxílio compatível com o mercado e benefícios como assistência médica e odontológica; vale-refeição ou refeitório; *Gympass* (que em 2024 passou a se chamar *Wellhub*) ou *Totalpass*; além de uma Jornada de Desenvolvimento em formato *online*, dividida em três pilares: oficinas ao vivo, conteúdo digital e ciclo de projetos.



Estágio Afirmativo para Pessoas Negras

O Programa de Estágio para Pessoas Negras contribui para o desenvolvimento e qualificação profissional de jovens pessoas negras, além de preparar nossas pessoas estagiárias a assumir diferentes funções nas áreas de negócios na Empresa, acelerando o seu desenvolvimento profissional criando um *pipeline* de talentos diversos.

Em 2023, foram contratadas dez pessoas estagiárias com perfis diversos – tanto na formação quanto na área de interesse. A jornada de aprendizagem desses jovens foi construída para compor um ciclo de um ano e meio, trazendo uma experiência híbrida com cursos presenciais, *online* e conteúdos digitais.

As temáticas escolhidas para essa trilha foram construídas estrategicamente de acordo com um diagnóstico realizado com as áreas de negócio. Elas envolvem conteúdos comportamentais como: Assumir a Responsabilidade; Resiliência e Versatilidade; Abertura para *feedback*; *Mindset* de Crescimento; e Inclusão e Diversidade. Adicionalmente, matérias como Gestão e Negócio, formatadas para uma proposta mais “mão na massa”, também ganharam destaque.

Outras atividades para o desenvolvimento de nossas pessoas estagiárias envolveram uma mentoria com pessoas pretas ou pardas de nível executivo, curso de inglês digital, criação de uma comunidade e outras ações motivacionais.

Como resultado, tivemos 70% de efetivação das pessoas participantes para posições abertas na Empresa, que tornaram-se os nossos “Ouros da Casa”.

Diversidade e inclusão

Cuidar é, também, promover as diferenças e a inclusão dentro da Empresa, em todas as nossas unidades e espaços corporativos. No Grupo Amil, isso se reflete em ações cotidianas, orientadas por uma série de políticas e instrumentos normativos internos que promovem a pluralidade.

Atuamos para construir e assegurar às nossas pessoas colaboradoras um ambiente de trabalho acolhedor, diverso e livre de assédios e discriminação. Por isso, não toleramos autoritarismo, intimidações, violência ou ameaças de violência sob qualquer forma nos locais de trabalho e fora da Empresa.

Em nossos espaços de trabalho, atuamos para promover direitos, acesso e oportunidades para todas as pessoas, sem distinção de gênero, raça, orientação sexual, origem, crença, deficiência, formação acadêmica ou qualquer outro marcador social. Nesse sentido, nos comprometemos a valorizar e desenvolver talentos representantes da diversidade humana e cultural.

Para gerir o tema prioritário Diversidade e inclusão, dispomos de ferramentas objetivas, como o Código de Conduta (leia mais na [página 16](#)), treinamentos e capacitações para nossas pessoas colaboradoras e sete políticas que abordam assuntos afins:

- **Ambiente de Trabalho Livre de Assédio:** voltada

para a promoção de um ambiente de trabalho respeitoso, não tolerando assédios e comportamentos inadequados baseados na legislação brasileira.

- **Local de Trabalho sem Violência:** prega a não tolerância ao autoritarismo, a intimidações, à violência ou ameaças de violência nos locais de trabalho ou fora deles, se a conduta afetar as funções corporativas.
- **Não Retaliação:** visa manter um ambiente sem comportamento antiético ou atividades ilegais, apurando denúncias e protegendo a privacidade do denunciante.
- **Não Discriminação:** busca valorizar a diversidade e coibir quaisquer tipos de discriminação, tendo como base a legislação brasileira.
- **Pró-Inclusão:** reconhece e valoriza o potencial de cada pessoa, eliminando barreiras e promovendo facilitadores para assegurar a plena participação de todas as pessoas.
- **Política de Idiomas (Libras e Português para Surdos):** oferece oportunidades e subsídios para o desenvolvimento de idiomas, melhorando o desempenho conforme o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) de cada pessoa colaboradora.

Compromissos e metas

Com o objetivo de prevenir ou mitigar impactos negativos potenciais dentro do tema Diversidade e inclusão, atuamos proativamente para aumentar a diversidade em nossos times, compreender as experiências das pessoas colaboradoras, fornecer mais educação para todas as pessoas colaboradoras, especialmente as lideranças, aumentar a segurança psicológica, envolver e inspirar nossas pessoas.

Para gerenciá-los, realizamos rodas de conversas, disponibilizamos informações sobre o assunto na intranet, mantemos grupos de diálogo, acompanhamos a evolução dos dados e realizamos ações afirmativas. A eficácia dessas ações é verificada por meio de sistemas de medição, *feedback* de *stakeholders* e *benchmarking*.

Possuímos como metas aumentar a representação de pessoas negras e mulheres em cargos de liderança e contratar mais pessoas com deficiência. Em 2023, fizeram parte do Conselho de Administração duas pessoas negras com mais de 50 anos, que representam 28,57% dos membros do órgão.

Grupos de Diálogo

Em 2023, demos continuidade aos nossos seis grupos de diálogo. Neles, debatemos sobre temas fundamentais para inclusão e diversidade, criando subsídios e orientações para o desenvolvimento de uma série de atividades como *lives*, treinamentos, parcerias, eventos internos e externos e outras iniciativas de transformação da realidade.

Conheça mais sobre os grupos:



Nós por elas: trata sobre equidade de gênero, visando implementar ações de sensibilização para a questão, de forma a criar uma rede de apoio e igualdade de oportunidades para que as mulheres se sintam valorizadas, empoderadas e encorajadas a se desenvolver. Atua também no combate ao assédio;



Caleidoscópio: reconhece a contribuição e valoriza a pluralidade de aspectos históricos, culturais e sociais de cada uma das regiões do país, em oposição à xenofobia, intolerância religiosa e todas as formas de discriminações correlatas;



Pride: visa criar repertório para que todos desenvolvam atitude inclusiva em relação às pessoas LGBTQIA+ e, também, promover relações saudáveis e inclusivas, em um ambiente livre de discriminação quanto a sexualidade, identidade e expressão de gênero;



Nossas Gerações: promove reflexões sobre as oportunidades de interação e trocas de experiências, conhecimento e desenvolvimento entre as gerações, valorizando as diferenças;



Melanina: visa fomentar a diversidade racial promovendo o sentimento de representação da pessoa negra. Busca promover impactos positivos para que o sistema de saúde funcione para todos, além de modificar a sociedade por meio da informação;



+ Eficiente: promove a inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, ao valorizar seu protagonismo e visibilidade, em um ambiente acessível.



Disponibilizamos, em nosso [site](#), relatórios de transparência de equidade de gênero que apresentam dados em linha com o que informamos ao Ministério do Trabalho e Emprego. [Conheça os dados.](#)



Parcerias

Em 2023, mantivemos parcerias com entidades e iniciativas que promovem a diversidade e a inclusão nos ambientes corporativos e na sociedade.

- Rede Empresarial de Inclusão Social (Reis):** possui o propósito de reunir e mobilizar organizações em todo o Brasil para promover a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Suas ações visam à qualificação profissional e à facilitação da contratação e retenção dessas pessoas colaboradoras.
- Coalizão Empresarial pelo Fim da Violência de Mulheres e Meninas:** iniciativa privada e colaborativa que mobiliza empresas em todo o país. Seu propósito é transformar a vida de mulheres vítimas de violência por meio de investimentos em prevenção e cuidado, tanto dentro como fora das empresas.
- Movimento pela Equidade Racial (Mover):** formado por empresas de diversos setores da economia brasileira, com o objetivo de eliminar a desigualdade e o racismo no mercado de trabalho. Suas ações incluem a promoção de diversidade, equidade e inclusão, visando construir um ambiente profissional mais justo e igualitário.

PERCENTUAL DE INDIVÍDUOS QUE INTEGRAM OS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA DA EMPRESA POR GÊNERO

Conselho de Administração	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Número de membros de órgãos de governança	10	0	10	9	1	10	6	1	7
Percentual de membros de órgãos de governança por gênero	100	0	100	90	10	100	85,71	14,29	100

PERCENTUAL DE INDIVÍDUOS QUE INTEGRAM OS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA DA EMPRESA POR FAIXA ETÁRIA

Conselho de Administração	2021		2022		2023	
	Número	Percentual	Número	Percentual	Número	Percentual
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	5	50	4	40	5	71,43
Acima de 50 anos	5	50	6	60	2	28,57
Total	10	100	10	100	7	100



PERCENTUAL DE PESSOAS COLABORADORAS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO

	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretoria									
Número	76	42	118	75	41	116	66	43	109
Percentual	64,4	35,6	100	64,66	35,34	100	60,55	39,45	100
Gerência									
Número	170	238	408	154	234	388	146	230	376
Percentual	41,7	58,3	100	39,69	60,31	100	38,83	61,17	100
Chefia/Coordenação									
Número	375	861	1.236	236	622	858	323	798	1.121
Percentual	30,3	67,7	100	27,51	72,49	100	28,81	71,19	100
Técnica/Supervisão									
Número	83	191	274	72	179	251	65	182	247
Percentual	30,3	69,7	100	28,69	71,31	100	26,32	73,68	100
Administrativo									
Número	3.600	9.917	13.517	3.989	9.977	13.875	3.396	9.364	12.760
Percentual	26,6	73,4	100	28,09	71,91	100	26,61	73,39	100
Operacional									
Número	5.056	17.080	22.136	4.094	14.913	19.007	4.593	15.586	20.179
Percentual	22,8	77,2	100	21,54	78,46	100	22,76	77,24	100
Total									
Número	9.360	28.329	37.689	8.529	25.966	34.495	8.589	26.203	34.792
Percentual	24,8	75,2	100	24,73	75,27	100	24,69	75,31	100

PERCENTUAL DE PESSOAS COLABORADORAS POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA

	2021		2022		2023	
	Número	Percentual	Número	Percentual	Número	Percentual
Diretoria						
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	66	55,9	63	54,31	60	55,05
Acima de 50 anos	52	44,1	53	45,69	49	44,96
Subtotal	118	100	116	100	109	100
Gerência						
Abaixo de 30 anos	0	0	2	0,52	0	0
Entre 30 e 50 anos	335	82,1	311	80,15	303	80,59
Acima de 50 anos	73	17,9	75	19,33	73	19,41
Subtotal	408	100	388	100	376	100
Chefia/Coordenação						
Abaixo de 30 anos	27	2,18	24	2,80	19	1,69
Entre 30 e 50 anos	993	80,34	699	81,47	908	81
Acima de 50 anos	216	17,48	135	15,73	194	17,31
Subtotal	1.236	100	858	100	1.121	100
Técnica/Supervisão						
Abaixo de 30 anos	29	10,58	23	9,16	18	7,29
Entre 30 e 50 anos	217	79,2	197	78,49	206	83,4
Acima de 50 anos	28	10,22	31	12,35	23	9,31
Subtotal	274	100	251	100	247	100

	2021		2022		2023	
	Número	Percentual	Número	Percentual	Número	Percentual
Administrativo						
Abaixo de 30 anos	3.665	27,11	3.401	24,51	3.061	23,99
Entre 30 e 50 anos	8.275	61,22	8.767	63,19	7.907	61,97
Acima de 50 anos	1.577	11,67	1.707	12,30	1.792	14,04
Subtotal	13.517	100	100	100	12.760	100
Operacional						
Abaixo de 30 anos	3.756	16,97	2.824	14,86	2.995	14,84
Entre 30 e 50 anos	16.314	73,7	13.811	72,66	14.678	72,74
Acima de 50 anos	2.066	9,33	2.372	12,48	2.506	12,42
Subtotal	22.136	100	19.007	100	20.179	100
Todas as pessoas colaboradoras						
Abaixo de 30 anos	7.477	19,84	6.274	18,19	6.093	17,51
Entre 30 e 50 anos	26.200	69,52	23.848	69,13	24.062	69,16
Acima de 50 anos	4.012	10,64	4.373	12,68	4.637	13,33
Total	37.689	100	34.495	100	34.792	100

PERCENTUAL DE PESSOAS COLABORADORAS DE GRUPOS MINORITÁRIOS E/OU VULNERÁVEIS POR CATEGORIA FUNCIONAL

	2021		2022		2023	
	Nº. de pessoas colaboradoras de grupos minoritários	Percentual	Nº. de pessoas colaboradoras de grupos minoritários	Percentual	Nº. de pessoas colaboradoras de grupos minoritários	Percentual
Pessoas negras						
Diretoria	12	10,2	12	11,2	10	9,8
Gerência	72	17,6	82	21	70	18,62
Chefia/coordenação	342	27,2	326	28,7	340	30,33
Técnica/supervisão	91	33,2	89	34,8	91	36,84
Administrativo	6.098	45,1	5.848	45,2	5.901	46,25
Operacional	11.230	50,7	10.615	50,7	10.139	50,25
Total	17.845	47,3	16.972	47,5	16.551	47,58
Pessoas com deficiência						
Diretoria	2	1,7	3	2,8	6	5,88
Gerência	3	0,7	2	0,51	3	0,8
Chefia/coordenação	9	0,7	10	0,88	12	1,07
Técnica/supervisão	1	0,4	2	0,78	2	0,81
Administrativo	528	3,9	595	4,6	718	5,63
Operacional	206	0,9	215	1,03	371	1,84
Total	749	2,00	827	2,31	1.112	3,2

PROPORÇÃO SALARIAL ENTRE HOMENS E MULHERES, POR CATEGORIA FUNCIONAL

	2021	2022	2023
Diretoria			
Proporção salarial Mulher x Homem	0,87	0,79	0,84
Gerência			
Proporção salarial Mulher x Homem	0,90	0,91	0,92
Chefia/coordenação			
Proporção salarial Mulher x Homem	0,86	0,87	0,88
Técnica/supervisão			
Proporção salarial Mulher x Homem	0,88	0,86	0,92
Administrativo			
Proporção salarial Mulher x Homem	0,87	0,88	0,89
Operacional			
Proporção salarial Mulher x Homem	0,97	0,97	1,01

Notas: Os valores estão apresentados em salário/hora. O valor de R\$ 1.320 é o menor salário do quadro de dezembro de 2023, independentemente de gênero.

Capacitação e desenvolvimento

Nossas ações de treinamento e qualificação voltadas para as pessoas colaboradoras, credenciadas e profissionais de corretagem são contínuas e visam à capacitação, desenvolvimento e valorização profissional desses *stakeholders*, incentivando-os a construir diferentes possibilidades de carreira.

Para isso, implementamos programas de aperfeiçoamento de competências, oferecendo cursos e treinamentos que abrangem uma variedade de escopos, desde técnicas para operações próprias até habilidades de liderança, segurança de dados e gestão do tempo. Disponibilizamos uma robusta plataforma de aprendizagem virtual, na qual são ofertados mais de 700 cursos com foco nas diferentes áreas de conhecimento nas quais operamos.

Para o Grupo Amil, desenvolver de forma constante o conhecimento possibilita o aprimoramento de novas habilidades e favorece oportunidades de crescimento em diversas áreas da vida. Com o objetivo de apoiar nossas pessoas colaboradoras nessa trajetória, criamos o **Programa Desenvolva**, com ações contínuas e periódicas de desenvolvimento, baseado em atividades de fácil e rápido acesso e com assuntos diversos de interesse coletivo.

O Desenvolva aborda um tema por mês, com dois encontros em dias e horários distintos. Em 2023, tratou de tópicos como: Gestão do tempo, Comunicação Eficaz, Gestão de Conflitos, Conexões Humanas, Autorresponsabilidade, Protagonismo e Resiliência.

De forma complementar, oferecemos apoio financeiro para capacitações externas, incluindo cursos de idiomas, parcerias com instituições de ensino e plataformas de treinamento externas. A administração orçamentária para a realização dessas qualificações é de responsabilidade de cada área da Empresa, que faz a gestão sob a orientação do setor de recursos humanos e visa ao desenvolvimento humano e ao aumento da eficiência operacional do Grupo Amil.

Oferecemos, também, assistência para pessoas colaboradoras desligadas da Empresa, com programas de transição de carreira e benefícios continuados por tempo determinado. Não há programa de assistência para pessoas colaboradoras que se aposentam.

Programa de Desenvolvimento de Liderança

Lançamos, em 2023, o Programa de Desenvolvimento de Liderança – Ativando o Modo Líder. A iniciativa é voltada para os principais desafios das nossas pessoas em suas primeiras experiências em posição de gestão, expandindo a visão sobre a complexidade dessa transição e fortalecendo o papel da liderança do Grupo Amil.

O programa conta com cinco módulos, que abordam as principais competências de liderança valorizadas no Grupo. Os temas aplicados em 2023, foram:

- **Autogestão:** autoconhecimento, liderança positiva, inteligência emocional, estilos de liderança e neurociência para líderes.
- **Pessoas:** escuta ativa, comunicação não violenta, gestão de conflitos, *feedback* e conversas difíceis.

Como metodologia de aprendizagem, estruturamos um formato que favorece simulações de casos reais, *workshops* interativos, trocas entre os líderes e aprendizagem *online*. Foram 730 líderes treinados, com 87% de adesão, 6% na taxa de abandono e resultado de satisfação, medido por pesquisa NPS, de 93.

MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO REALIZADA PELAS PESSOAS COLABORADORAS DA EMPRESA DURANTE O PERÍODO COBERTO PELO RELATÓRIO POR GÊNERO

Gênero	2021*	2022*	2023		
	Média de horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de pessoas colaboradoras	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Homens	9,21	4,40	8.589	127.813	14,88
Mulheres	10,80	6,04	26.203	481.949	18,39

* Em 2021 e 2022 a Empresa não divulgou número total de pessoas colaboradoras e nem horas de treinamento.

MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO REALIZADA PELAS PESSOAS COLABORADORAS DA EMPRESA DURANTE O PERÍODO COBERTO PELO RELATÓRIO POR CATEGORIA FUNCIONAL

Categoria funcional	2023		
	Número total de pessoas colaboradoras	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Diretoria	109	775	7,11
Gerência	376	6.025	16,02
Chefia/coordenação	1.121	12.084	10,78
Técnica/supervisão	247	12.627	51,12
Operacional	32.939	578.250	17,56
Total	34.792	609.761	17,52

Nota: Não há divulgação dos dados para 2021 e 2022.

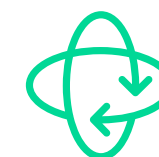
Desempenho e evolução na carreira

A análise e gestão do desempenho é uma ferramenta considerada importante para o desenvolvimento das nossas pessoas. Contamos com um **Ciclo de Performance** anual, avaliação na qual mensuramos os resultados e as entregas técnicas e comportamentais de forma estruturada e periódica.

Para isso, dispomos de uma plataforma de autoavaliação global, na qual a pessoa colaboradora registra suas práticas de capacitação realizadas e as competências em que precisa se desenvolver. Contamos, também, com a **Revisão de Talentos**, prática anual que visa identificar além do desempenho, o potencial, a prontidão, risco de retenção, planejamento de sucessão e movimentação das nossas pessoas em cargos de liderança.

Outra ferramenta para o desenvolvimento das pessoas colaboradoras é o **Programa de Mentoria**. Seu intuito é conectar a liderança com as demais pessoas colaboradoras, promovendo trocas que enriquecem a carreira e melhoram o desempenho de mentores e mentorados.

Em 2023, buscamos valorizar ainda mais o time Amil, ampliando o aproveitamento interno no preenchimento de vagas. Atingimos um índice de 22% das vagas ocupadas por pessoas colaboradoras da Empresa.



Nosso Ciclo de Performance anual avalia entregas técnicas e comportamentais

PESSOAS COLABORADORAS QUE RECEBEM ANÁLISES DE DESEMPENHO POR CATEGORIA FUNCIONAL

	2023		
	Homens	Mulheres	Total
Diretoria			
Número total de pessoas colaboradoras	66	43	109
Número de pessoas colaboradoras avaliadas	53	40	93
Percentual	80,30	93,02	85,32
Gerência			
Número total de pessoas colaboradoras	146	230	376
Número de pessoas colaboradoras avaliadas	134	208	342
Percentual	91,78	90,43	90,96
Técnica/supervisão*			
Número total de pessoas colaboradoras	388	980	1.368
Número de pessoas colaboradoras avaliadas	320	931	1.251
Percentual	82,47	95,00	91,45
Administrativo			
Número total de pessoas colaboradoras	7.989	24.950	32.939
Número de pessoas colaboradoras avaliadas	6.214	19.009	25.223
Percentual	77,78	76,19	76,57
Total			
Número total de pessoas colaboradoras	8.589	26.203	34.792
Número de pessoas colaboradoras avaliadas	6.721	20.188	26.909
Percentual	78,25	77,04	77,34

Nota: Optou-se por não apresentar os dados de 2021 e de 2022 pois não são comparáveis. Para consultar informações dos anos anteriores [clique aqui](#).

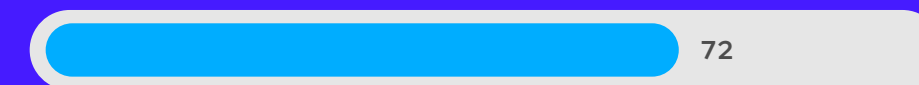
* Na categoria Técnica/Supervisão, consideramos cargos como: Coordenação, Supervisão, Líder e Chefia. Na categoria Administrativo, consideramos todos os cargos que não são de liderança.

Pesquisa com as pessoas colaboradoras

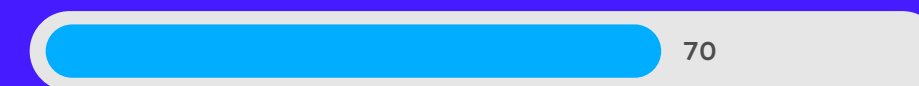
Realizamos dois ciclos de pesquisa com nossas pessoas colaboradoras do Grupo Amil, em maio e em outubro de 2023. O índice de participação foi considerado alto, de 89%.

Foram resultados de destaque da pesquisa (percentual de favorabilidade):

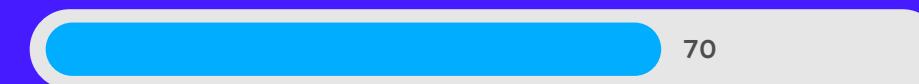
Experiência da pessoa colaboradora



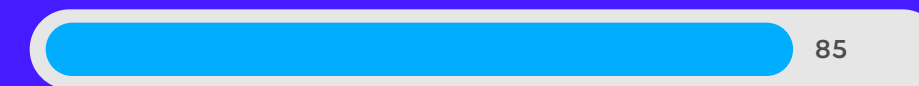
Eficácia gerencial



Apoio e empoderamento na área assistencial



Intenção de continuar na Empresa



Saúde e segurança

A saúde, a segurança e o bem-estar de nossas pessoas colaboradoras são prioridades para o Grupo Amil. Proporcionar qualidade de vida e um ambiente de trabalho saudável para nossas pessoas é missão que a Empresa busca cumprir cotidianamente. A governança do tema conta com políticas, normativos, compromissos, o Código de Conduta (leia mais na [página 16](#)) e, especialmente, o Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho.

Nosso Sistema abrange todas as pessoas colaboradoras, incluindo as terceirizadas, atividades e locais de trabalho do Grupo Amil. Atende a uma série de exigências legais, com destaque para as leis trabalhistas, as NRs do Ministério do Trabalho e Emprego,

convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT), requisitos de licenciamento e autorizações, além de creditações como a da Joint Commission International (JCI), da Organização Nacional de Acreditação (ONA) e da Qmentum.

Em 2023, auditamos o sistema internamente e o certificamos com uma terceira parte independente. Seus dados foram compilados por meio de diversas fontes, como inspeções, relatórios de acidentes, dados de saúde ocupacional e treinamentos. Para isso, utilizamos como referência as NRs 10 (de saúde e segurança) e 12 (de segurança do trabalho em máquinas e equipamentos), além de técnicas e ferramentas como *software* de gestão de Saúde e Segurança do Trabalho.



Nosso Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho abrange nosso público interno e pessoas colaboradoras terceirizadas, incluindo todas as atividades e os locais de trabalho do Grupo Amil



Participação das pessoas colaboradoras

A construção do Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho conta com a participação das pessoas colaboradoras no seu processo de desenvolvimento, na implementação e na avaliação. Esse envolvimento se dá de forma direta, por meio de representantes ou em reuniões de comitês que tratam do tema, e acontece em várias etapas, como na avaliação de riscos, na investigação de incidentes e em auditorias.

Nossos comitês formais de saúde e segurança são compostos por representantes do empregador e das pessoas colaboradoras e se reúnem, em geral, trimestralmente. É papel desses órgãos acompanhar o processo de identificação de perigos e riscos nos locais de trabalho, propor medidas de prevenção, investigar acidentes, promover conscientização e representar nossas pessoas nos assuntos de segurança e saúde do trabalho.

Promoção da saúde

Disponibilizamos, para todas as nossas pessoas, o **Programa de Apoio ao Colaborador (PAC)**, com serviços de acompanhamento da saúde, que incluem exames médicos ocupacionais, programas de prevenção de acidentes, acompanhamento da saúde, gestão de atestados e licenças, campanhas de saúde e bem-estar, auditorias de saúde e segurança, elaboração de documentação legal e apoio em programas de reabilitação. Adicionalmente, na realização dos exames periódicos, aplicamos um questionário preditivo em saúde mental, para prestar eventuais orientações e apoio também nessa área.

As pessoas prestadoras desses serviços possuem registro no Conselho Regional de Medicina e especialização em medicina do trabalho e em enfermagem do trabalho.

Os canais de acesso e disponibilização de informações sobre os serviços de promoção da saúde oferecidos para as pessoas colaboradoras incluem comunicações internas, *workshops* e treinamentos, campanhas de conscientização, distribuição de materiais impressos e *e-mails* corporativos, *links* e canais na intranet, aplicativos e plataformas *online*, além de um comitê de saúde e segurança.

Viver Bem

Indo além do questionário preditivo sobre saúde mental realizado nos exames periódicos, disponibilizamos o Programa Viver Bem. Seu objetivo é prover recursos para a gestão emocional e de controle do estresse entre as nossas pessoas, promovendo o bem-estar e a prevenção de questões relacionadas ao tema. São compartilhados semanalmente materiais, textos, vídeos, depoimentos e *podcasts*.



Capacitação no tema e em segurança do trabalho

Os treinamentos e capacitações em saúde e segurança são oferecidos para todas as nossas pessoas colaboradoras próprias e terceirizadas, de acordo com a área de atuação e necessidades de cada uma. Eles incluem integração para novas pessoas colaboradoras, uso de equipamentos de proteção individual (EPIs), comunicação de riscos, prevenção de doenças ocupacionais, segurança de máquinas e equipamentos, emergências, manuseio de produtos químicos, ergonomia, primeiros socorros, trabalho em espaços confinados, em altura, com eletricidade, manuseio de substâncias químicas perigosas, operação de máquinas e equipamentos, combate e prevenção de incêndios.



O Programa de Apoio ao Colaborador oferece uma ampla gama de serviços de acompanhamento da saúde de todas as pessoas colaboradoras do Grupo

Doenças profissionais

Atuamos sob as premissas de que a prevenção é melhor do que a cura e de que a empresa empregadora é responsável pela saúde e segurança das pessoas colaboradoras. Assim, utilizamos metodologias para mapeamento e controle dos riscos relacionados ao tema, além de realizarmos ações de educação, conscientização e vigilância epidemiológica.

Nas atividades desenvolvidas pelas nossas pessoas, os principais perigos identificados que podem resultar em doenças profissionais incluem agentes biológicos e de radiação, tanto para pessoas colaboradoras próprias como para terceiras. Para eliminar ou mitigar esses riscos, adotamos medidas como o redesenho de processos, uso de EPIs, monitoramento de exposição, inspeções regulares, educação e treinamento, substituição de materiais e realização de controles administrativos e de engenharia.

Todas as nossas pessoas colaboradoras próprias estão incluídas nos dados de doenças profissionais levantados pelo Grupo. As pessoas colaboradoras terceirizadas, por não estarem sob o controle direto da Empresa, não são abrangidas. No entanto, participam das ações de promoção e prevenção de saúde e segurança do trabalho.

Em 2023, não houve óbitos em casos de doenças profissionais, tanto para pessoas colaboradoras próprias como para as demais.



Periculosidade e investigação de acidentes

Realizamos, por meio de processos rotineiros e não rotineiros, identificação de periculosidade nas atividades laborais, avaliação de riscos e investigação de incidentes. A partir do resultado dessa ação, aprimoramos continuamente nosso Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho.

Os processos rotineiros incluem inspeções de segurança, análise de acidentes e incidentes, simulações

de emergência e avaliação de riscos em casos de não conformidade. Os não rotineiros abrangem avaliações de riscos ergonômicos, químicos e físicos em projetos e mudanças.

Para as pessoas colaboradoras, disponibilizamos canais de comunicação para o relato de perigos, como aplicativos, comitês de saúde e segurança e reuniões sobre o tema. Garantimos a todos que não poderão sofrer nenhum tipo de punição ou perseguição por realizarem o reporte. Também dispomos de normativas que permitem às nossas pessoas se retirarem de situações perigosas sem risco de punição.

No caso da ocorrência de incidentes, registramos o fato, com descrição detalhada, notificação, classificação inicial, investigação de causa-raiz, coleta de informações e implementação de medidas corretivas.

Perigos e riscos

Os principais perigos e riscos mapeados nas atividades laborais do Grupo Amil incluem quedas, lesões musculoesqueléticas, acidentes com veículos, quedas de objetos, exposição a substâncias químicas, exposição a agentes biológicos, queimaduras, acidentes com equipamentos, lesões por choque elétrico, lesões de trauma, acidentes em altura, incêndio e explosão, lesões por vibração e ruído e exposição a radiações.

Cuidado socioambiental

- Responsabilidade social
- Voluntariado
- Energia
- Resíduos
- Gestão hídrica





O apoio às comunidades é parte fundamental da estratégia de atuação do Grupo Amil

Responsabilidade social

Colaborar de forma ética e transparente para a promoção da saúde, da educação e da qualidade de vida das comunidades, principalmente aquelas em situação de vulnerabilidade e de classes excluídas, é essencial para a construção de uma sociedade mais justa e capaz de gerar oportunidades para todos.



Ao longo de 2023, nossas ações de responsabilidade social foram realizadas considerando três pilares de atuação:

- Fortalecimento das Comunidades;
- Voluntariado; e
- Saúde & Bem-Estar.

O planejamento e a seleção dos projetos e atividades de cada pilar que recebem apoio do Grupo Amil passam por uma criteriosa análise interna, pela escuta das lideranças comunitárias locais, pelo mapeamento da geografia e por um alinhamento com as lideranças e operações da Empresa.

Os investimentos realizados obedecem a critérios expressos no Manifesto Amil, disponível em nosso [site](#). O racional utilizado é que os aportes em projetos socio-culturais e esportivos sejam concentrados em ações que estimulem o protagonismo do público, colocando-o não apenas como espectador, mas como real protagonista, agente de mudanças pessoais ou de um grupo.

Os critérios para investimento em projetos via incentivos fiscais municipais também são colocados publicamente, de maneira transparente, pelo [site](#) institucional.

Projetos e causas apoiadas

Apoiamos dez iniciativas em 2023. Conheça os destaques entre os projetos de incentivo direto com investimento do Grupo Amil:

INSTITUTO MARA GABRILLI – TRANSFORMANDO VIDAS

Apoiamos a organização sem fins lucrativos criada pela publicitária e psicóloga Mara Gabrielli (atualmente, senadora da República pelo PSD-SP) para promover a inclusão e autonomia de pessoas com deficiência. Neste primeiro ano de nossa parceria, em 2023, atuamos em mutirões em escolas públicas, visando ao acesso a serviços e políticas públicas para jovens e crianças com deficiência.

Mais de **270** pessoas diretamente beneficiadas

Mais de **850** pessoas indiretamente beneficiadas

INSTITUTO VINI.JR

Inauguramos uma parceria, no período, com o Instituto Vini.Jr, em um projeto de educação e reforço escolar em escolas públicas de ensino fundamental em São Gonçalo, na região metropolitana do Rio de Janeiro.

A iniciativa atua na montagem de sala temática com equipamentos e aplicativo de reforço escolar, além de promover treinamento de professores e acompanhamento dos resultados. O projeto visa à utilização e manutenção do espaço por 12 meses.

245 crianças beneficiadas

6 docentes que receberam capacitação

FAÇA SORRIR

Ação social da Amil Dental, que apoiamos pelo segundo ano consecutivo. Visa proporcionar atendimento odontológico gratuito para pessoas jovens em situação de vulnerabilidade socioeconômica e vinculadas ao curso de capacitação profissional da instituição social Unibes.

Mais de **590** pessoas diretamente beneficiadas

Mais de **855** pessoas indiretamente beneficiadas

3 turmas atendidas

Mais de **250** procedimentos realizados

REAFRO

Pelo terceiro ano consecutivo, apoiamos a Rede Brasil Afroempreendedora (Reafro), com o projeto Virando a Onda. Em 2023, demos suporte a iniciativas de capacitação em gestão e para a geração de renda para mulheres negras.

Mais de **640** pessoas diretamente beneficiadas

Mais de **1,9 mil** pessoas indiretamente beneficiadas

4 turmas de formação

Mais de **1,1 mil** horas de formação

INSTITUTO PREMATURO - VIVER E SORRIR

Completamos três de anos de parceria com o Instituto Prematuro, apoiando um projeto de assistência nutricional a crianças de zero a dois anos nascidas com menos de 34 semanas de gestação, em hospitais públicos de São Paulo.

Mais de

4 mil

pessoas diretamente beneficiadas

Mais de

12 mil

pessoas indiretamente beneficiadas

4

hospitais públicos beneficiados

7.761

fórmulas distribuídas

PROJETO AYA

Iniciativa apoiada pelo segundo ano consecutivo, desenvolvida pela equipe técnica de Saúde Mental do Grupo Amil, em parceria com a Afrosaúde, uma *healthtech* focada em inovação na área de saúde e em soluções tecnológicas.

O projeto é focado na saúde mental, disponibilizando três meses de atendimento psicológico em grupo e individual para públicos escolhidos pelo Grupo. A ação conecta pessoas colaboradoras negras da área da saúde a pacientes, em todo território nacional, que desejam, além de qualidade profissional, a identificação e acolhimento durante seus atendimentos.

Em 2023, atuamos em parceria com o projeto Entre o Céu e a Favela, do Rio de Janeiro (RJ), e Reafro.

Mais de

200

pessoas diretamente beneficiadas

Mais de

550

pessoas indiretamente beneficiadas

Mais de

302

horas de trabalho

**Arena Amil**

O Grupo Amil tornou-se o novo patrocinador do projeto Arena, que estimula a vida saudável oferecendo aulas gratuitas em diversas modalidades esportivas e em diferentes pontos do Rio de Janeiro (RJ). A ação passou a se chamar, a partir de março de 2023, Arena Amil.

A Amil Dental participa do projeto e outra novidade, de 2023, é a disponibilização de fio dental e antisséptico bucal nos banheiros da unidade da Lagoa Rodrigo de Freitas.

As aulas são abertas à população. Para garantir presença, é preciso agendar pelo *site* da Arena Amil: www.arenaamil.com.br.

Voluntariado

Possuímos uma cultura interna fortemente voltada ao voluntariado. Para gerir o tema, dispomos do Programa de Voluntariado, que desenvolve e incentiva as pessoas colaboradoras e seus familiares a participarem de atividades de benefícios sociais.

Anualmente, desenvolvemos um plano de trabalho para aumentar o nível de engajamento e pertencimento. A ideia é que possamos gerar impacto positivo por meio de nossas ações, impulsionando os benefícios gerados pelas iniciativas de voluntariado.

Em 2023, potencializamos ainda mais as ações do programa, com o encerramento total das restrições de isolamento social existentes a partir de 2020 em função da pandemia de covid-19. Foram 11 ações presenciais e *online*, com a participação de mais de 570 pessoas colaboradoras e mais de 1,7 mil horas doadas. Ao todo, 1.250 pessoas foram beneficiadas diretamente, além de mais de 3,5 mil indiretamente.



1,7 mil
horas doadas pelas
pessoas colaboradoras



4,7 mil
pessoas beneficiadas
direta e indiretamente
pelas ações

Greenfluencers

O programa é uma ação voluntária de pessoas colaboradoras do Grupo Amil, que sob a coordenação da área técnica de Meio Ambiente promovem uma cultura interna de sustentabilidade por meio de ações em diferentes unidades da Empresa.

A cada dois meses, os cerca de 60 *greenfluencers* realizam reuniões para divulgar as ações realizadas e discutir temas como resíduos e eficiência energética.



Energia

O Grupo Amil está empenhado em aumentar a eficiência energética de suas operações, investindo em projetos que reduzam o impacto sobre o clima.

CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS DE FONTES NÃO RENOVÁVEIS

	2021	2022	2023
Gás natural (m ³)*	1.460.855	1.415.927	1.540.227
Diesel (l)	179.741,01	154.105,37	142.940,98

* Inclui dados de GLP convertidos para m³.

ENERGIA CONSUMIDA*

	2021	2022	2023
Eletricidade (MWh)	120.328,025	137.553,04	143.143,77
Total paciente.dia**	0,089	0,12	0,11

* Conforme contrato de fornecimento de energia, 50% do consumo é proveniente de fonte renovável (incentivado).

** Número de pacientes.dia (acumulado por ano): **2021:** 1.345.647 - **2022:** 1.110.394 - **2023:** 1.248.906

Até 2023, os dados de consumo de energia foram relatados em valores absolutos. Para os próximos anos, adotaremos valores relativos, em paciente.dia. Entendemos que dessa maneira possibilitamos melhor avaliação da operação.

Resíduos

Seguindo a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305 de 2010), direcionamos nosso foco para a não geração, ou seja, evitar a produção de resíduos em nossas atividades próprias e em nossa cadeia de valor.

Entre as medidas tomadas pela Empresa, estão a realização de um diagnóstico dos tipos e quantidades de resíduos gerados nas unidades, em uma classificação que segue a Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) nº 222, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), além de uma ampla avaliação das melhores oportunidades de projetos a serem desenvolvidos nessa área.

A partir dessas ações, iniciamos o desenvolvimento de ações que direcionam os resíduos recicláveis gerados para os tratamentos adequados, evitando envio para aterro sanitário.

Os resíduos gerados pelo Grupo são gerenciados por empresas contratadas especializadas, que só iniciam as atividades após passar pelo processo de avaliação e homologação realizado pela área corporativa de Meio Ambiente.

Essas empresas realizam a coleta, transporte e destinação final. Nesse processo, antes da coleta externa, os resíduos são pesados e os valores registrados em nosso *software* de gestão *online*. Passamos, então, a

monitorar, em tempo real, as quantidades, classificações e destinos finais de todos os rejeitos gerados pelas unidades próprias do Grupo.

Nossas pessoas recebem treinamento sobre os objetivos da gestão de resíduos de serviços de saúde, com tópicos sobre redução da geração, segregação, armazenamento e transporte adequados. Dessa maneira, buscamos garantir a correta gestão dos resíduos ao longo de toda a operação, conforme estabelecido no Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) de cada unidade.

Novo software para otimizar nossa gestão nesse tema

Em 2023, passamos a utilizar um novo *software* para otimizar a gestão de resíduos, melhorando a agilidade e a confiabilidade dos dados, sempre em conformidade com os requisitos legais. A ferramenta nos apoia a focar nossa atuação na minimização dos impactos da geração nas unidades.



Aterro Zero

Nosso Programa Aterro Zero visa reduzir o volume de resíduos destinados a aterros sanitários, incineração e autoclave, promovendo práticas como reciclagem, economia circular e compostagem. Por meio dele, realizamos diagnóstico dos processos de geração, identificando oportunidades de melhorias e oferecendo treinamento às equipes para implementá-las.

Em 2023, expandimos o programa em duas unidades hospitalares no Rio de Janeiro (RJ), reduzindo a quantidade de resíduos recicláveis enviados para aterros por meio de conscientização, revisão de procedimentos operacionais e dimensionamento de coletores. Conseqüentemente, também reduzimos os custos atrelados a esse envio.

Com isso, aumentamos o envio de rejeitos para reciclagem. Foram ações importantes para garantir o êxito da ação: treinamentos e capacitações, distribuição de contêineres e identificação visual para coleta seletiva, além da comunicação dos resultados ambientais e financeiros à gerência das unidades.

Programas e iniciativas

Desperdiçômetro: programa da área de nutrição que visa reduzir o desperdício de alimentos nos restaurantes das unidades hospitalares. Monitoramos as quantidades de refeições servidas e as sobras descartadas diariamente – calcula-se o desperdício em comparação com as médias aceitáveis da literatura, que é de 18 g por pessoa. Com ações de conscientização, mobilizamos as pessoas colaboradoras para servirem apenas o que será consumido, reduzindo desperdício de alimentos e a geração de resíduos. A ação também permite uma análise cruzada entre as taxas de desperdício e a aceitação dos cardápios, ajudando a melhorar continuamente as opções oferecidas. Em 2023, a média geral de desperdício foi de 17,76 g por pessoa.



Coleta de Resíduos na Praia do Flamengo: o projeto aliou a prática de atividade física à coleta de resíduos na praia do Flamengo, no Rio de Janeiro (RJ), envolvendo as pessoas colaboradoras e *greenfluencers* (leia mais na página 56) da região.

Projeto UNINOVO: visa evitar o envio de uniformes e enxovais para aterros, transformando esses resíduos têxteis em novos materiais, por meio de uma parceria com uma ONG. Os resíduos são processados por mulheres em situação de vulnerabilidade, treinadas pela instituição. Com isso, evitam-se impactos nos aterros sanitários e promove-se o desenvolvimento e inclusão social. Em 2023, foram enviados 3.951,60 kg de resíduos têxteis para reciclagem.

Aventais Reutilizáveis: o programa incentiva o uso de aventais reutilizáveis no lugar dos descartáveis, evitando a produção e descarte de materiais de uso único. A prestadora de serviços parceira rastreia o uso dos aventais por RFID (sigla em inglês para identificação por frequência de rádio), uma tecnologia capaz de identificar e capturar dados de forma automática. Assim, é feito o monitoramento de quantas vezes foram higienizados, para garantir o fator de proteção individual. Em 2023, foram consumidos 1.215.802 aventais reutilizáveis, evitando cerca de 36 toneladas de resíduos em aterros e a emissão de 7,05 toneladas de gases de efeito estufa (tCO₂e).

Caminhada Ecológica: realizada nos arredores da Avenida Paulista, em São Paulo (SP), foi organizada pela área de Meio Ambiente, com o apoio de 28 *greenfluencers* (leia mais na página 56). Contamos com mais de 150 participantes, entre pessoas colaboradoras e acompanhantes. Três pessoas guias turísticas orientaram as turmas, explicando os conceitos históricos da região. Ao fim do evento, houve o sorteio de uma bicicleta dobrável e uma máquina de café expresso que utiliza cápsulas compostáveis.



Concurso Culinária Sustentável: projeto realizado no Dia das Crianças, no qual foram convidados filhos e enteados de pessoas colaboradoras, para que pudessem reproduzir receitas saudáveis de aproveitamento integral dos alimentos. Premiamos os três melhores com um *kit chef* mirim, para incentivá-las nas atividades culinárias sustentáveis.

Eliminação de consumo de óxido nítrico: iniciativa realizada em um hospital de São Paulo (SP), gerando ganhos operacionais e ambientais ao evitar a recepção e armazenamento de cilindros sob pressão e a emissão de gases de efeito estufa que agredem a camada de ozônio.

RESÍDUOS GERADOS

A implantação de ações de conscientização e de iniciativas que visam à eficiência operacional, aliadas à revisão de documentos normativos, permitiu a redução da geração absoluta de resíduos pelo Grupo Amil. Outro resultado observado foi o aumento significativo da geração de resíduos orgânicos, devido ao aumento do envio para compostagem no estado no Rio de Janeiro.

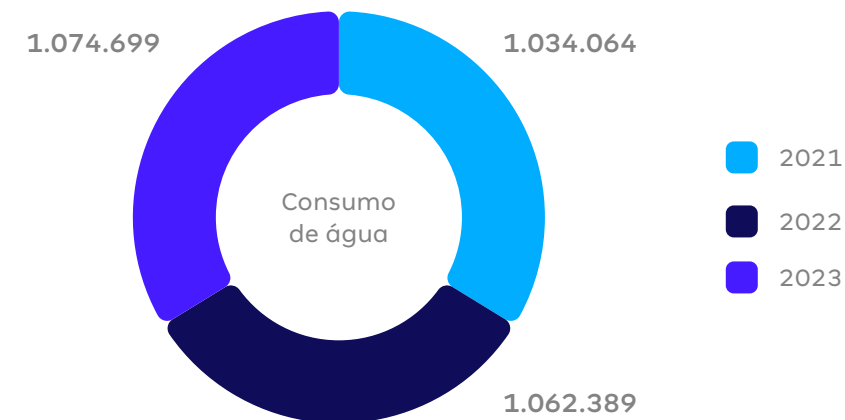
	2021	2022	2023
Perigoso - Resíduos Infectantes (Grupos A e E)	6.205,65	5.954,42	4.740,87
Perigoso - Resíduos Químicos (Grupo B)	295,19	217,72	273,87
Não Perigoso - Resíduos Comuns (Grupo D)	7.880,77	7.099,48	7.063,73
Não Perigoso - Resíduos Recicláveis (Grupo D)	874,78	749,69	597,31
Não Perigoso - Resíduos Orgânicos (Grupo D)	127,09	18,64	373,58
Total	15.383,48	14.039,95	13.049,36
Total relativo (kg/paciente.dia)*	0,011	0,013	0,010

Até 2023, os dados de geração de resíduos foram relatados em valores absolutos. Para os próximos anos, adotaremos valores relativos, em paciente.dia. Entendemos que dessa maneira possibilitamos melhor avaliação da operação.

Gestão hídrica

Em nossas instalações e operações, utilizamos água adquirida junto a concessionárias e de poços artesianos. Nossos padrões de descarte seguem a legislação vigente nos locais em que operamos. No Grupo Amil, a gestão da captação e do descarte é de responsabilidade de cada unidade, que planeja a quantidade consumida por paciente atendido.

CONSUMO TOTAL DE ÁGUA (m³) *



* Até 2023, os dados de consumo hídrico foram relatados em valores absolutos. Para os próximos anos, adotaremos valores relativos, em paciente.dia. Entendemos que dessa maneira possibilitamos melhor avaliação da operação.

Consumo em m³/paciente.dia: **2021:** 0,768 – **2022:** 0,967 – **2023:** 0,850

Desempenho econômico-financeiro

- Resultados financeiros
- Investimentos



Resultados financeiros

Em 2023, o Grupo Amil registrou aumento de receita com as operações de planos de saúde em 16,2% em relação ao ano anterior. Essa alta se deu, principalmente, pelo crescimento da carteira de planos médicos e odontológicos.

As receitas hospitalares se mantiveram no patamar de 2022, com pequeno aumento de 0,2%. Os custos dessa área tiveram redução de 2,2%, principalmente em função do aumento da eficiência e da readequação da quantidade de leitos disponíveis.

Com esses resultados, o faturamento consolidado de 2023 ficou em R\$ 25,9 bilhões. Já o resultado líquido consolidado foi negativo em R\$ 4 bilhões, muito impactado pelo reconhecimento de provisão para perda na realização de imposto de renda diferido, da ordem de R\$ 2,1 bilhões.

Com o encerramento do período com prejuízo, esse saldo foi somado aos prejuízos acumulados da Empresa, conforme determinação da Política de Destinação dos Resultados do Exercício.



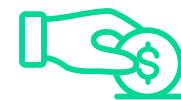
+ 16,2%
em receita com operações
de planos de saúde



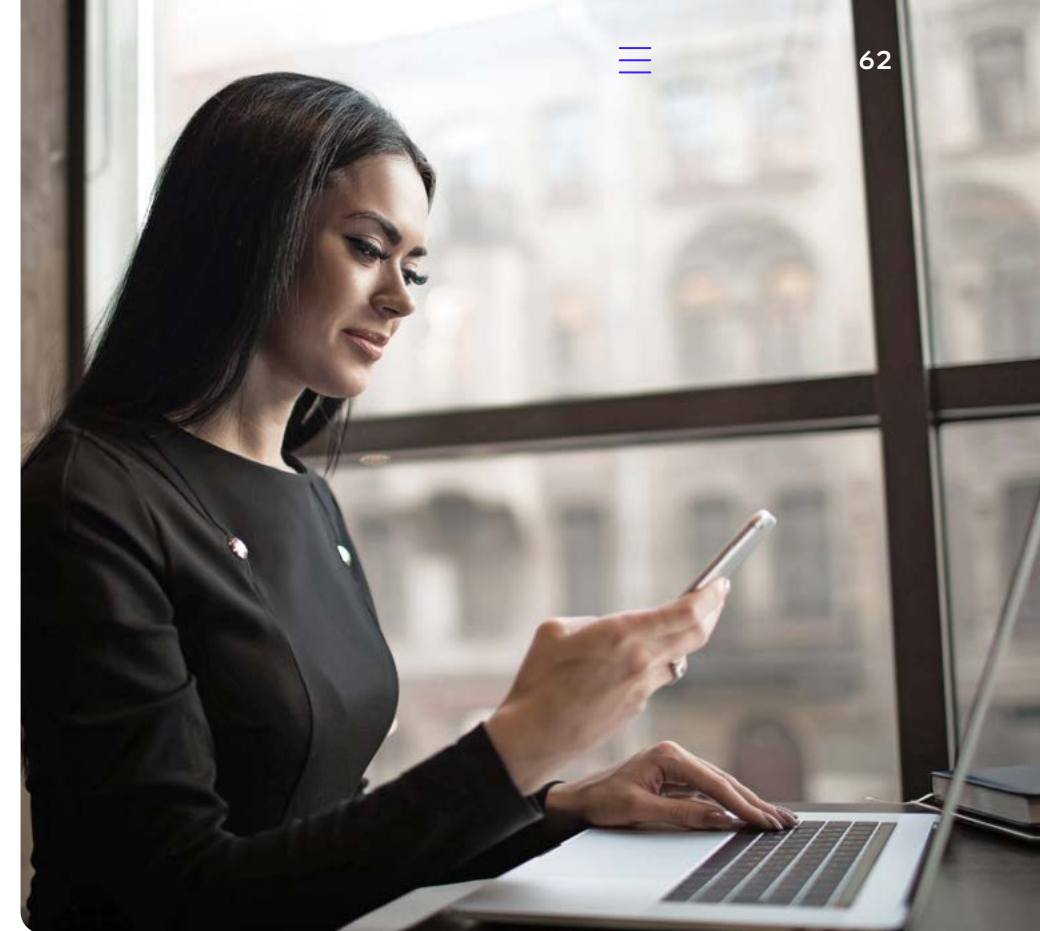
- 2,2%
em custos hospitalares



R\$ 25,9 bilhões
em faturamento líquido



R\$ 328,4 milhões
de investimentos de capital



Investimentos

Os investimentos de capital consolidados de 2023 foram concentrados na aquisição de ativos fixos e intangíveis, totalizando R\$ 328,4 milhões. Eles reforçam o compromisso da Amil em melhorar e ampliar a cobertura de serviços oferecidos aos milhões de beneficiários dos planos de saúde e pacientes atendidos nas unidades de suas controladas.

Créditos

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Contato:

responsabilidadesocial@amil.com.br

COORDENAÇÃO-GERAL DO PROJETO:

Responsabilidade Social e Cultura, Inclusão e Engajamento

COMITÊ TÉCNICO:

Áreas de Compliance, Pessoas, Comunicação, Suprimentos, Meio Ambiente, Responsabilidade Social, Atendimento, Jurídico e Cultura, Inclusão e Engajamento.

GESTÃO DE PROJETOS E RELACIONAMENTO, CONSULTORIA DE INDICADORES, PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO, REDAÇÃO E EDIÇÃO:

grupo report – [rpt.sustentabilidade](http://rpt.sustentabilidade.com.br)
www.gruporeport.com.br

REVISÃO ORTOGRÁFICA:

Catalisando Conteúdo