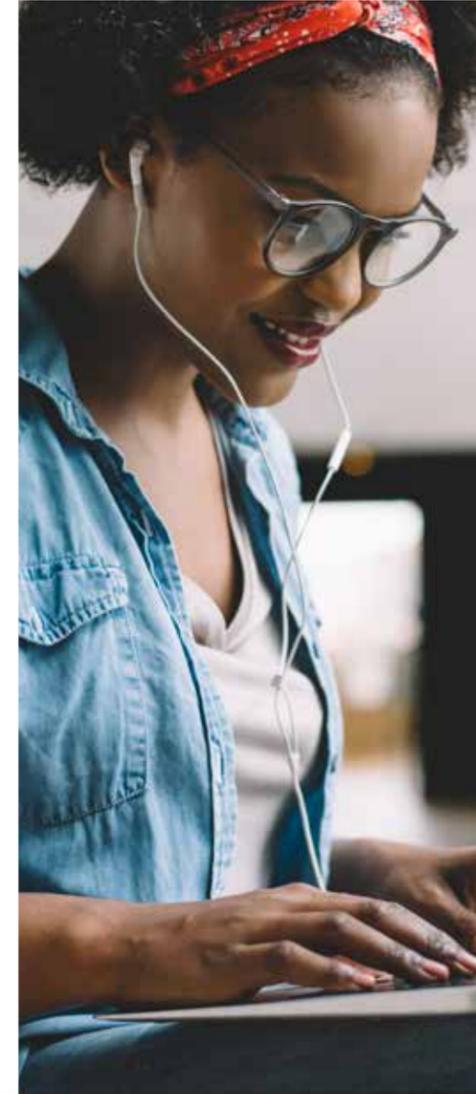


UNITEDHEALTH GROUP®



Relatório de Sustentabilidade 2018

UNITEDHEALTH GROUP®

UnitedHealth Group Brasil
www.unitedhealthgroup.com

UNITEDHEALTH GROUP®

Índice

| | | | | | |
|-----------|--|--|-----------|--|---|
| 3 | | 1. Mensagem da presidência | 27 | | 6. Bem-estar do colaborador |
| 4 | | 2. Sobre o relatório | 28 | | 6.1. Composição da equipe UnitedHealth Group Brasil |
| 4 | | 2.1. Materialidade UnitedHealth Group Brasil | 29 | | 6.2. Inclusão e Diversidade |
| 6 | | 3. Raio x | 32 | | 6.3. Avaliação de desempenho e performance |
| 7 | | 3.1. Linha do tempo | 33 | | 6.4. Responsabilidade trabalhista |
| 8 | | 3.2. Perfil corporativo | 33 | | 6.5. Benefícios e iniciativas de qualidade de vida |
| 9 | | 4. Nosso Negócio | 34 | | 6.6. Saúde e segurança do colaborador |
| 10 | | 4.1. Empresas do grupo | 35 | | 6.7. Desenvolvimento profissional |
| 17 | | 4.2. Gestão e Tecnologia | 37 | | 7. Educação e sociedade |
| 19 | | 4.3. Principais mudanças referentes a porte e estrutura do UnitedHealth Group Brasil | 38 | | 7.1. Programa de voluntariado UnitedHealth Group Brasil |
| 19 | | 4.4. Reconhecimentos e certificados | 41 | | 8. Inovação |
| 20 | | 4.5. Estratégia em sustentabilidade | 43 | | 9. Saúde do planeta |
| 20 | | 4.6. Governança corporativa | 44 | | 9.1. Gestão do consumo |
| 22 | | 5. Transparência e ética nos relacionamentos | 45 | | 9.2. Gestão de Resíduos |
| 23 | | 5.1. Compliance e Integridade | 45 | | 9.3. Gestão de materiais e boas práticas no relacionamento com fornecedores |
| 24 | | 5.2. Resiliência corporativa | 46 | | 9.4. Gestão de emissões |
| 25 | | 5.3. Relacionamento com os clientes | 47 | | 10. Demonstrações financeiras |
| | | | 50 | | 11. Sumário de conteúdo da GRI Standards |
| | | | 57 | | 12. Crédito |

UNITEDHEALTH GROUP®

1. Mensagem da Presidência

GRI 102-14, GRI 102-15

É com grande satisfação que abro a publicação do oitavo Relatório de Sustentabilidade do UnitedHealth Group Brasil destacando que, mesmo atravessando um ano de recessão econômica e de incertezas políticas, seguimos tornando a companhia cada vez mais preparada para enfrentar desafios e avançar na jornada de crescimento sustentável e consistente.

Nesse contexto, no mês de novembro, lançamos o novo posicionamento da Amil – que completou

40 anos em 2018 –, com foco no Cuidado Certo. Esse movimento levou também a uma renovação da identidade visual da marca. As marcas Next e One Health – agora Amil Fácil e Amil One, respectivamente – foram absorvidas pelo guarda-chuva Amil, mostrando como o UnitedHealth Group Brasil está atento às transformações para entregar produtos e serviços que ajudem as pessoas a viver de forma mais saudável e contribuam para que o sistema de saúde funcione melhor para todos. Essa é



O novo propósito da marca Amil apresentou ao mercado brasileiro um modelo assistencial cuja premissa é a Coordenação do Cuidado.

uma questão central que define quem somos e como operamos.

O novo propósito da marca Amil apresentou ao mercado brasileiro um modelo assistencial cuja premissa é a Coordenação do Cuidado. Esse modelo – que pressupõe a centralização dos cuidados em

uma equipe fixa e multidisciplinar, liderada pelo médico de família, nas clínicas do Amil Espaço Saúde – utiliza conceitos amplamente adotados ao redor do mundo e com altos índices de sucesso, como a Atenção Primária à Saúde e a Medicina Baseada em Evidências, que fortalecem o valor em saúde e a sustentabilidade do sistema.

O ano passado também foi de investimento em eficiência e automação. Redesenhamos os nossos websites, aperfeiçoamos os serviços digitais e intensificamos o uso do token para garantir maior agilidade e segurança aos nossos clientes. Reestruturamos a produção de conteúdo nos nossos perfis nas redes sociais e, com isso, aumentamos não apenas o alcance, mas também o engajamento dos nossos seguidores.

Para os nossos colaboradores, 2018 foi um ano estruturante. Trabalhamos de forma consistente para oferecer-lhes benefícios, treinamentos e

capacitações, avançando de forma significativa na implantação de uma cultura corporativa para a companhia e ampliando a comunicação da liderança. O resultado foi o aumento do engajamento na pesquisa *Vital Signs*, que mensura as percepções do nosso público interno sobre a corporação, em diversos aspectos.

No UnitedHealth Group Brasil, o extraordinário acontece quando valorizamos e incluímos pessoas e pontos de vista diversos. Assim, aprendemos e construímos laços mais fortes uns com os outros. Foi por isso que, em 2018, lançamos a estratégia *Incluir*, um conjunto de iniciativas, políticas e diretrizes que promovem uma cultura de integridade, inclusão e valorização da diversidade, pautada no relacionamento ético entre os colaboradores e os *stakeholders* da companhia. Nesse caminho, foram criados grupos de diálogo internos, formados por voluntários, que têm como objetivo gerar novas conexões em um ambiente seguro e inclusivo, além

de direcionar ao bem coletivo a energia que provém do livre trânsito de ideias diferentes.

É impulsionado por essa energia, gerada por todas essas transformações, que o UnitedHealth Group Brasil continua trabalhando os valores da sustentabilidade e apoiando os princípios do Pacto Global da ONU.

Tenham, todos, uma boa leitura!

Claudio Lottenberg
Presidente do UnitedHealth Group Brasil

UNITEDHEALTH GROUP®

2. Sobre o relatório

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

Este relatório segue as diretrizes da *GRI Standards*, em sua opção “Essencial”, e tem como fio condutor os resultados da Matriz de Materialidade

Desde 2011, a Amil publica seu relatório de sustentabilidade adotando as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI). A partir de 2016, o relato abrange os negócios do UnitedHealth Group Brasil, incluindo o Américas Serviços Médicos e a Optum International. Os dados quantitativos apresentados nesse documento, referem-se às operações da Amil e Américas, não constando a Optum. Com ciclo de emissão anual, o último relato publicado pela companhia abrangia o ano de 2017.

Assim como no último ano, a companhia optou por não realizar verificação externa deste documento, que abrange as informações referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018.

Este relatório segue as diretrizes da *GRI Standards*, em sua opção “Essencial”, e tem como fio condutor os resultados da Matriz de Materialidade, (mais informações descritas no próximo capítulo), apresentando, sempre que possível, informações comparativas com o objetivo de mostrar a evolução dos indicadores entre os anos. Quando isso não for possível, será justificado, utilizando como referência as bases de cálculos indicadas pela GRI. Para os indicadores quantitativos que não abrangerem as operações dos três negócios UnitedHealth Group Brasil, haverá uma observação quanto ao escopo.

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

2.1. Materialidade UnitedHealth Group Brasil

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



A construção da atual Matriz de Materialidade se deu através de um questionário alinhado aos direcionamentos estratégicos da empresa, baseado nas diretrizes da GRI e nos princípios do Pacto Global das Nações Unidas.

A cada ano, o UnitedHealth Group Brasil publica seu Relatório de Sustentabilidade a fim de trazer a público o andamento da empresa como um todo, apresentando os processos que garantem a peculiar qualidade e o positivo desenvolvimento das atividades do grupo. Para tal, a companhia conta com a participação de seus *stakeholders*, os quais opinam a respeito dos aspectos que consideram mais relevantes ao negócio, informações estas que, organizadas e estruturadas, culminam na Matriz de Materialidade que norteia o conteúdo dos relatórios.

No ano de 2017 realizou-se nova consulta a fim de identificar e atualizar os aspectos materiais nos âmbitos econômico, ambiental e social. Os resultados oriundos desta avaliação orientam o presente documento de forma que reflita com clareza e objetividade os principais assuntos de interesse dos públicos de relacionamento do UnitedHealth Group Brasil.

Ferramenta de engajamento

A construção da atual Matriz de Materialidade se deu através de um questionário alinhado aos direcionamentos estratégicos da empresa, baseado nas diretrizes da GRI e nos princípios do Pacto Global das Nações Unidas. Dentre os públicos de relacionamento do grupo, seis são considerados estratégicos para o desenvolvimento do negócio - fornecedores, sociedade, colaboradores, médicos, ONG's e clientes -, os quais

puderam participar desse engajamento e tornaram possível a elaboração do gráfico que revela os assuntos de maior relevância a tais públicos e à alta gestão da companhia. O conjunto de indicadores aqui reportado, portanto, deriva dos aspectos GRI relacionados na Matriz de Materialidade bem como daqueles considerados pela companhia como essenciais ao negócio.

UNITEDHEALTH GROUP®

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

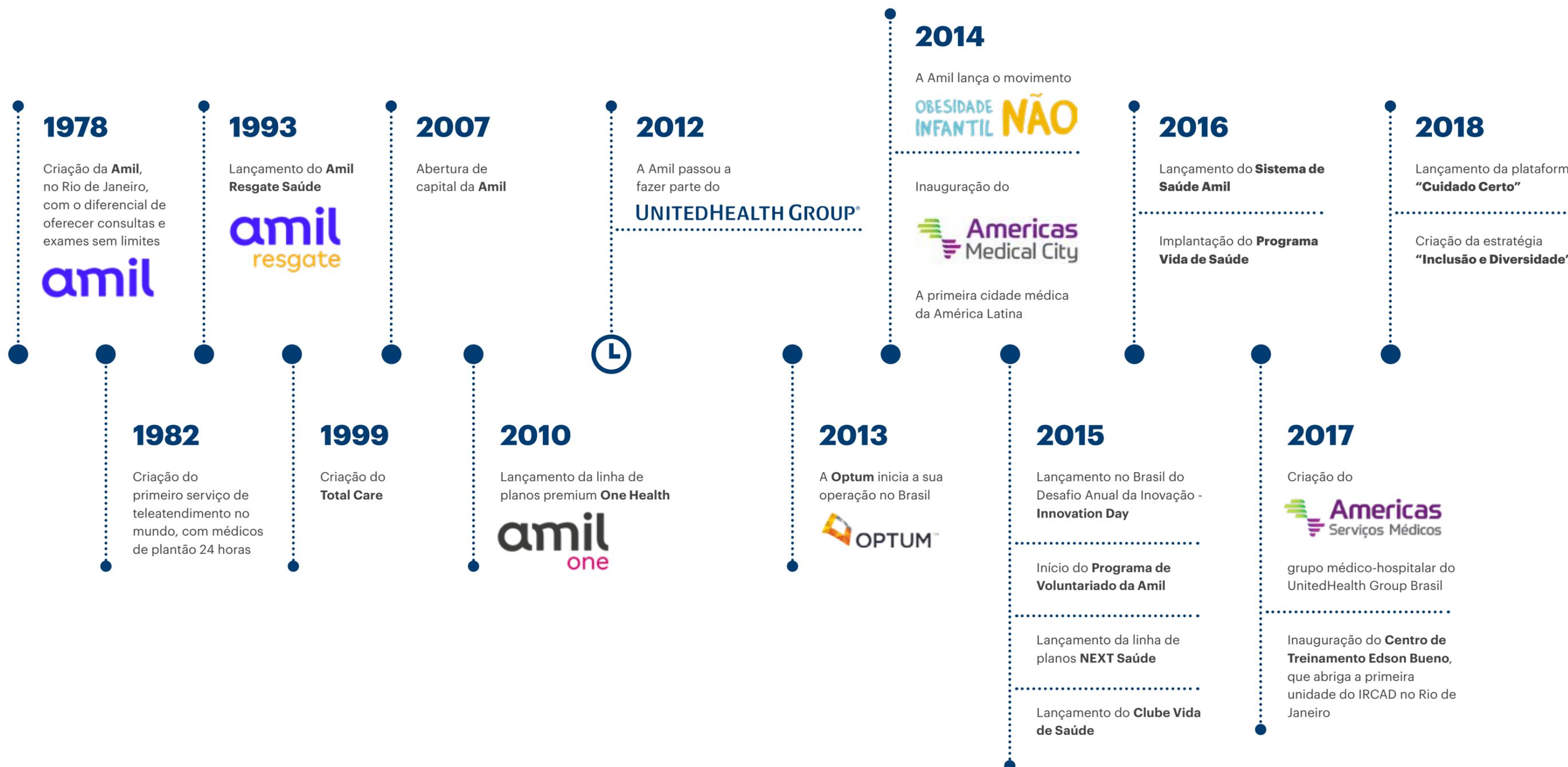
| Temas materiais | Limites: onde ocorre o impacto | Correlação GRI Standards | Formas de Gestão |
|---|---|---|--|
| <p>Qualidade de vida e clima organizacional: conhecer as iniciativas, projetos e políticas, bem como os resultados das pesquisas relacionadas à qualidade de vida e ao clima organizacional.</p> | Colaboradores, Clientes e Sociedade | GRI 201-3, GRI 401-2, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3 | <p>O UnitedHealth Group Brasil conta com diversas políticas no que se refere à qualidade de vida de seus colaboradores e ao clima organizacional. Em 2018, a empresa estruturou-se na tríade Experiência do colaborador, Mercado e desenvolvimento, e Liderança. Mais informações na página 32, 33 e 35.</p> |
| <p>Consumo de materiais: conhecer e entender as características e atributos dos principais materiais consumidos na operação do UnitedHealth Group Brasil</p> | Fornecedores, Clientes, Sociedade e Meio ambiente | GRI 301-1 | <p>A companhia conta com sólidos processos de cadastro de fornecedores, com apoio da área de Compliance e da equipe de Segurança da Informação, sempre com atenção ao cumprimento de padrões éticos em toda a cadeia de suprimentos do negócio. Mais informações na página 45.</p> |
| <p>Conscientização ambiental: conhecer ações que promovem a conscientização do colaborador, clientes e parceiros do UnitedHealth Group Brasil sobre boas práticas ambientais.</p> | Sociedade e Meio ambiente | Não há indicador GRI correlacionado ao tema material. | <p>Foi criada, em 2018, a Política de Gerenciamento de Resíduos do UnitedHealth Group Brasil, com o objetivo de minimizar a geração de resíduos e promover o encaminhamento seguro e eficiente dos mesmos. Mais informações na página 46.</p> |

UNITEDHEALTH GROUP®

3. Raio X

UNITEDHEALTH GROUP®

3.1. Linha do Tempo



UNITEDHEALTH GROUP®

3.2. Perfil Corporativo

GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-4, GRI 102-5, GRI 102-6, GRI 102-7



O UnitedHealth Group é uma empresa americana com sede em Minnetonka, estado de Minnesota. O UnitedHealth Group oferece uma ampla gama de produtos e serviços por meio de duas plataformas de negócios: a UnitedHealthcare, que oferece cobertura e serviços de benefícios de saúde; e a Optum, que oferece serviços de saúde com base em dados e tecnologia. Por meio dessas duas empresas, o UnitedHealth Group oferece benefícios de saúde a pessoas em todos os 50 estados norte-americanos e em mais de 135 países e cerca de 140 milhões de pessoas.

No Brasil, o grupo atua por meio de três negócios distintos: a Amil, operadora de benefícios de saúde; o Américas Serviços Médicos, especializado em serviços médico-hospitalares; e a Optum, focada em serviços de saúde integrados à tecnologia da informação.

Amil

A Amil fornece uma ampla variedade de benefícios médicos e odontológicos por meio de uma vasta rede de serviços hospitalares e clínicos: desde planos com melhor custo-benefício, até planos de alto nível, com abrangência nacional e uma ampla rede credenciada. Está constantemente desenvolvendo novas ideias e

soluções tecnológicas de ponta para ajudar a melhorar a vida de milhões de pessoas.

Américas Serviços Médicos

Contando com a experiência de hospitais reconhecidos e com modernos centros de especialidades, o Américas Serviços Médicos oferece assistência médico-hospitalar por meio de unidades hospitalares e instituições de saúde em cinco estados brasileiros – Rio de Janeiro, São Paulo, Pernambuco, Ceará e Rio Grande do Norte – e no Distrito Federal, totalizando 21 hospitais, 31 clínicas especializadas e mais de 2.800 leitos.

Optum

A Optum oferece benefícios em mais de 130 países, para cerca de 140 milhões de pessoas, por meio de análises, experiência clínica, soluções de *data analytics*, consultoria, programas de saúde e bem-estar e serviços de farmácia, além de serviços em gestão de saúde populacional. A Optum possui habilidades únicas em coletar, gerenciar e analisar dados com a capacidade de traduzi-los em informações acionáveis, atendendo às necessidades da população e oferecendo engajamento e resultados consistentemente melhores.

3.3. Missão e Valores do UnitedHealth Group

GRI 102-16

Missão

Nossa missão é ajudar as pessoas a viver de forma mais saudável e contribuir para que o sistema de saúde funcione melhor para todos.

Valores

- **Integridade - Honrar compromissos. Nunca comprometer a ética.** Honraremos nossos compromissos. Nunca comprometeremos a nossa ética. Seremos conhecidos por atuar dentro dos mais elevados padrões de comportamento ético. Estabeleceremos compromissos honestos e os cumpriremos sempre.
- **Compaixão - Colocar-se no lugar das pessoas às quais servimos e com quem trabalhamos.** Devemos nos colocar no lugar das pessoas às quais servimos e com quem trabalhamos. Temos o prazer de servir às pessoas e à sociedade em uma área tão vital como a de saúde. Devemos ter verdadeira compaixão, entender, sentir e nos identificar genuinamente com as necessidades dessas pessoas.
- **Relacionamentos - Construir confiança através da colaboração.** Conquistaremos a confiança através da
- colaboração para encontrar soluções. Entendemos que os relacionamentos são essenciais para ajudar as pessoas a trabalhar juntas, mesmo quando seus interesses não são os mesmos ou não são satisfeitos. A confiança é conquistada e preservada através da verdade, da integridade, do envolvimento ativo e da colaboração com nossos colegas e clientes.
- **Inovação - Construir o futuro e aprender com o passado.** Devemos aprender com as experiências passadas e usá-las para criar um futuro melhor que contribua para que o sistema de saúde funcione melhor e sirva a todos de forma mais justa, produtiva e consistente.
- **Performance - Demonstrar excelência em tudo o que fazemos.** Devemos ter o compromisso de atuar com excelência e demonstrá-la em tudo o que fazemos.



UNITEDHEALTH GROUP®



4. Nosso Negócio



UNITEDHEALTH GROUP®

4.1. Empresas do grupo

Amil

A Amil é uma operadora de saúde que oferece planos de assistência médica e odontológica no Brasil desde 1978. A empresa oferece a seus clientes serviços de saúde de alta qualidade por meio de uma extensa rede credenciada, além de unidades clínicas e hospitalares próprias em todo o país, com produtos que atendem diversos perfis.

As principais marcas da organização são:

Amil: oferece produtos com abrangência nacional ou regional, com a opção de coparticipação e de reembolso

Amil One: líder do segmento premium, combinando conveniência e exclusividade.

Amil Fácil: foi criada com os conceitos de simplicidade, eficiência e cuidado, oferecendo planos regionais com excelente custo-benefício.

Amil Dental: com uma ampla rede de dentistas, possui planos que oferecem a maior facilidade tanto na contratação quanto na utilização.

Missão

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

Cerca de 6,2 milhões de beneficiários

+ 371 mil empresas-clientes

+ 28 mil consultórios e clínicas médicas credenciados

+ 6 mil laboratórios e centros de diagnóstico credenciados

+ 1,7 mil hospitais credenciados

+ 39 mil opções de atendimento na rede credenciada odontológica

+ 20 mil colaboradores

Referência dos dados: 31 de dezembro de 2018.

Cuidado certo

A Amil acredita que as pessoas devem ser protagonistas da própria saúde. Com informação, apoio e atitude, devem procurar viver de maneira equilibrada, focando na prevenção, e sempre contando com o Cuidado Certo, no lugar certo e na hora certa. Esse é um novo conceito de assistência à saúde privada no Brasil. Centrado na atenção primária, com uma equipe de medicina de família, e baseada na coordenação dos cuidados médicos, que ajuda os clientes a terem sempre a melhor assistência para se manterem saudáveis.

As equipes de medicina de família, formadas por enfermeiro, agente de saúde e médico de família, estão presentes nas clínicas do Amil Espaço Saúde e também nos consultórios integrados, da rede credenciada. Esse conceito é usado em diversos países do mundo e tem altos índices de sucesso, com cerca de 80% dos problemas de saúde resolvidos em atendimento ambulatorial.

Com essa visão, a Amil busca aperfeiçoar ainda mais seu atendimento, proporcionando um cuidado cada vez mais adequado aos pacientes, além de garantir maior eficiência nos custos de saúde. Afinal, os desperdícios gerados por exames ou pela procura de especialistas desnecessários, por exemplo, geram gastos que oneram as empresas e indivíduos, e também os pacientes, que se expõem a riscos desnecessários e desconforto em filas e demora no atendimento. Por outro lado, a cultura de procurar assistência à saúde somente em casos de doença também demonstra que a população carece de orientação com relação à prevenção e melhoria da qualidade de vida.

Por isso, a Amil aposta no “Cuidado Certo”, procurando fazer o diagnóstico e o atendimento de forma assertiva, ágil e eficaz. Através dessa metodologia o paciente é direcionado aos devidos cuidados, de forma que não haja desperdício no processo, nem desgaste desnecessário do paciente.

Integração dos conceitos

Atenção primária



Coordenação de cuidado



Medicina baseada em evidência



Gestão de saúde populacional

UNITEDHEALTH GROUP®



melhores resultados clínicos: o prêmio MCG Doyle. Em maio de 2018 a Amil foi a primeira instituição não norte americana a receber este prêmio.

Outro importante reconhecimento foi a aprovação pelo British Journal of Healthcare Management para publicação de um artigo do time de Gestão Clínica, o qual descreve a trajetória dos Representantes Médicos Amil e demonstra objetivamente a interação baseada em evidência e a consequente diminuição do tempo médio de permanência e das taxas de readmissão.

Em 2018 as principais iniciativas realizadas para reforçar o conceito de medicina baseada em evidência foram:

- criação do grupo de Representantes Remotos, médicos que acompanham os casos a distância, possibilitando que 100% das internações Amil sejam avaliadas sob a ótica de medicina baseada em evidência.
- criação do grupo de Representantes médicos de Saúde Mental, médicos psiquiatras que atuam em hospitais especializados. Esse acompanhamento visa atender a população psiquiátrica internada garantindo cuidado integrado também após a alta.
- criação das Unidades de Cuidados Contínuos e Unidades de Medicação Especial, iniciativas pioneiras da Gestão Clínica que, juntas, contribuíram para maior eficiência clínica e segurança dos pacientes.

Em 2018 foram avaliadas 326.409 internações de pacientes Amil, desde a alta até admissão em 111 hospitais de sua Rede Própria ou Credenciada.

Medicina de família

Outro pilar importante, que funciona em parceria com a medicina baseada em evidência é a medicina de família. Tais profissionais são especialistas nos problemas de saúde mais prevalentes da população.

O Médico de Família atende de maneira continuada, mais próxima e humanizada, resgatando o vínculo e a confiança entre médico e paciente. Ele acompanha o histórico de cada beneficiário e cuida da sua saúde de maneira integral, sem olhar apenas o sintoma. O paciente conta também com o apoio de uma equipe interdisciplinar, sempre disponível para auxiliar nos cuidados necessários.

Assim, os médicos de família são capazes de oferecer melhores resultados em saúde com menores custos. As primeiras equipes de Atenção Primária compostas por médicos de família, enfermeiros, técnicos de enfermagem e equipe multidisciplinar em São Paulo e Rio de Janeiro foram criadas em 2015. Desde então o projeto vem se expandido e atualmente já conta com 51 equipes em 9 Estados, 226 médicos de família e cobertura de 330 mil beneficiários, com perspectiva de finalizar o ano de 2019 com 450 mil.

E para manter a equipe atualizada, a Amil organiza ações de educação permanente, oferecendo curso de especialização para a equipe médica, que aborda desde os conceitos fundamentais da medicina de família e comunidade até temas clínicos mais complexos. Em paralelo, existem estratégias de atualização clínica para as equipes de enfermagem e médica com cursos que vão desde suporte avançado à vida, no modelo ACLS (Advanced Cardiovascular Life Support), comunicação clínica, pequenos procedimentos em cirurgia ambulatorial, entre outros. A constante formação das equipes está fundamentada no compromisso com a qualidade assistencial e alcance de metas arrojadas de desfecho clínico e diminuição de internações hospitalares, tendo em vista o bem-estar do paciente.

Programa de Residência Médica

A Amil também está investindo na residência em medicina de família e comunidade. O programa



Gestão de Saúde Populacional

A Gestão de Saúde Populacional contribui para a organização do Sistema de Saúde Amil, buscando melhorar a assistência e aumentar a satisfação dos clientes e favorecer um modelo mais sustentável. Por meio de uma ferramenta Big Data, realiza o mapeamento e a classificação da base de beneficiários por custo, frequência e risco, identificando desafios e oportunidades de melhoria. A partir daí são elaboradas e implantadas ações estratégicas específicas com monitoramento operacional e financeiro através de relatórios padronizados.

Além da Coordenação de Cuidado Presencial realizada pela Atenção Primária nos Amil Espaços Saúde, o Monitoramento Remoto dá suporte à captação e age como alternativa à Coordenação de Cuidado presencial, utilizando Inteligência Artificial e Interatividade a serviço do beneficiário. O Agente de Saúde Virtual, Amil Ligue Saúde e o Programa Mamãe e Criança são ferramentas de cuidado que conjugam tecnologia, cuidado e comodidade para o beneficiário.

Medicina baseada em evidência

A Área de Medicina Baseada em Evidências (MBE) tem por missão prover base racional para o desenvolvimento de Políticas de Saúde eficientes, que considerem as preferências individuais dos pacientes, a expertise

dos profissionais de saúde envolvidos nos cuidados e as circunstâncias em que o processo ocorre, à luz da melhor evidência científica disponível. São desenvolvidas Rotas Assistenciais claramente focadas no Quadruple Aim, estratégia para melhorar o sistema de saúde, e que é centrada em quatro dimensões: aprimorar a experiência do paciente, melhorar a saúde da população, apoiar e engajar o colaborador e promover a sustentabilidade financeira. Seu conteúdo e indicadores são sempre respaldados pelos Consensos Médicos, com a livre participação de representantes do processo em questão na rede assistencial.

Amplamente acessível aos mais diversos setores do UnitedHealth Group Brasil, a área provê sustentação a decisões baseadas nas melhores evidências disponíveis focadas no melhor resultado clínico com utilização racional de recursos. Após uma trajetória planejada por diversos setores corporativos e construção de Instruções Normativas, esta iniciativa tem permitido a avaliação e eventual incorporação de tecnologias à prática assistencial da companhia. A Amil preza pela construção de relações positivas e com criação de valor para pacientes, médicos, hospitais e operadoras.

A qualidade de seu trabalho de medicina baseada em evidência trouxe à Amil um reconhecimento internacional pela utilização de conceitos que buscam

UNITEDHEALTH GROUP®

iniciado em março de 2019 tem como objetivo formar profissionais para atuação nas unidades de Atenção Primária à Saúde, aumentar a atratividade para captação de Médicos de Família com formação diferenciada, e qualificar serviços através do fortalecimento de uma cultura de práticas baseadas em evidências.

Amil Espaço Saúde

A proposta de investir em um sistema de atenção orientado pela atenção primária aproxima a oferta de serviços em saúde, de forma adaptada, às necessidades dos indivíduos no ambiente em que vivem. Para tanto, a Amil conta com as clínicas conhecidas como Amil Espaço Saúde (AES), baseadas na medicina da família e atenção primária.

Essas unidades são desenhadas para garantir um cuidado total e integrado e estão presentes em algumas regiões. São utilizadas soluções inovadoras, aliadas a modernas e seguras práticas assistenciais para promover a melhor experiência do paciente e contribuir para que ele viva o melhor da sua saúde.

Para tanto, os espaços ofertam, em um mesmo local, procedimentos tão diversos como inserção de DIU, infusão de antibióticos venosos em regime ambulatorial, cuidado em saúde mental, além das consultas médicas regulares. Outra inovação é o fato de que o paciente, após consulta presencial, pode ter acesso a consultas rápidas no conforto da sua residência, por meio do telefone e do Whatsapp feito pela equipe de enfermagem, evitando deslocamentos até os AES e descomplicando o atendimento.

Leandro Conti – Diretor de Marketing, Comunicação e Sustentabilidade

“Somos uma empresa em transformação. Em 2018 o grande ponto de transformação foi o propósito da marca, não mudamos apenas o layout, mas mudamos a proposição de valor da marca através da coordenação do cuidado, medicina baseada em evidência e atenção primária. Priorizamos o cuidado certo, no lugar certo, na hora certa.”

Por meio da pesquisa Net Promoter Score (NPS), que avalia a satisfação dos clientes de atenção primária, percebe-se uma expressiva evolução durante o ano, como decorrência do trabalho voltado para o cuidado certo.

Novo conceito da marca Amil

Em 2018, a Amil reforçou seu direcionamento no sentido de promover uma nova cultura de assistência em saúde no Brasil, utilizando como referência as experiências do UnitedHealth Group e de casos de sucesso internacionais. No DNA da empresa está o cuidado, em sua identidade estão a empatia, o comprometimento, o protagonismo e o otimismo. Afinal, a Amil acredita na sua missão social, consciente de seu papel de desenvolver parcerias saudáveis com seus clientes a fim de simplificar cada vez mais suas vidas. Para isso a empresa busca proporcionar facilidade, agilidade, transparência e acessibilidade em seus serviços.

E para garantir o alinhamento da marca a tais características e a esses novos paradigmas, foi desenvolvida uma nova arquitetura de marca para atualizar o design da Amil, levando a seus clientes uma imagem mais acolhedora, simples, acessível e moderna.

Para auxiliar nessa decisão, a empresa trabalhou de forma colaborativa e utilizou como fonte de informação entrevistas internas e externas, pesquisas com colaboradores e estudo de materiais internos. Foi realizado também *workshop* para compartilhar o diagnóstico encontrado e explorar a arquitetura de marca e possíveis cenários.



Missão

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

Américas Serviços Médicos

Contando com a experiência de hospitais reconhecidos e com modernos centros de especialidades, o Américas Serviços Médicos dá início a sua jornada para se tornar o mais importante e prestigiado grupo médico hospitalar, objetivando ampliar as capacidades para ir muito além do tratamento de doenças. Por meio de investimentos em estrutura e tecnologia, somados a uma gestão moderna e integrada, será possível gerar mais saúde, produzir avanços científicos, proporcionar mais oportunidades, criar valor e servir de modelo para o mundo.

Valores

- Integridade
- Compaixão
- Relacionamentos
- Performance
- Inovação

Diferenciais

O Américas Serviços Médicos é referência em grupo de assistência hospitalar no Brasil e busca trazer valor para o paciente, para os médicos e para o sistema de saúde brasileiro. Composto por hospitais-referência e instituições de renome no mercado de assistência médico-hospitalar, o Américas Serviços Médicos está presente em cinco estados brasileiros – Rio de Janeiro, São Paulo, Pernambuco, Ceará e Rio Grande do Norte – e no Distrito Federal.

Suas unidades atuam sob diretrizes institucionais de Qualidade e Segurança do Paciente que visam garantir

a excelência dos processos assistenciais e operacionais, dos resultados clínico-assistenciais, da segurança e da experiência do paciente.

Mais do que prestar assistência à saúde, o ASM batalha pelo avanço científico e pela melhoria da qualidade de vida da população. A qualidade de seus serviços é atestada pelos principais órgãos certificadores, demonstrando padrões de excelência e segurança para seus clientes e profissionais.

Hospital Samaritano Botafogo

- Joint Commission International

Hospital Pró-Cardíaco

- Joint Commission International
- Stroke Distinction, emitida pela Accreditation Canada, pelo programa de atendimento ao paciente com AVC.

UNITEDHEALTH GROUP®

Hospital Carlos Chagas

- Organização Nacional de Acreditação (ONA II)

Hospital Samaritano Paulista

- Joint Commission International
- Eleito pelo American College of Cardiology (ACC) como modelo para outras instituições de saúde no tratamento de doenças cardiovasculares.
- Certificação Joint Commission International do Programa de Cuidado Clínico em Insuficiência Cardíaca
- Certificação Joint Commission International do Programa de Cuidado Clínico em Infarto Agudo do Miocárdio

Hospital Ipiranga Mogi

- Organização Nacional de Acreditação (ONA II)

Hospital de Clínicas Caieiras

- Organização Nacional de Acreditação (ONA II)

Hospital e Maternidade Madre Theodora

- Organização Nacional de Acreditação (ONA II)

Hospital Casa de Saúde Santa Lúcia

- Organização Nacional de Acreditação (ONA II)

Hospital Alvorada Brasília

- Organização Nacional de Acreditação (ONA II)

Hospital Metropolitan

- Organização Nacional de Acreditação (ONA III)

Hospital Alvorada Moema

- Joint Commission International

Américas Centro de Oncologia Integrado

- Joint Commission International

Hospital Paulistano

- Joint Commission International
- Certificação Joint Commission International do Programa de Cuidado Clínico em Cuidados Paliativos (JCI).
- Certificação Joint Commission International do Programa de Cuidado Clínico em Acidente Vascular Cerebral (JCI).

Santa Joana Recife

- Joint Commission International

Alguns dos principais hospitais

Samaritano Paulista

Samaritano Paulista nasce em 2019, com mais de um século de tradição, aliando a experiência consagrada da marca Samaritano à excelência dos serviços prestados pelo Hospital TotalCor, referência internacional em assistência cardiológica.

Referência em cardiologia de média e alta complexidades, foi reconhecido pelo American College of Cardiology como centro internacional de excelência, graças à atualização constante dos seus profissionais e adequação de protocolos às melhores práticas mundiais e pela Joint Commission International, o maior órgão certificador do mundo em Qualidade e Segurança do Paciente. O Samaritano Paulista conta com equipes experientes, centros de excelência, tecnologia avançada e protocolos de atuação que asseguram as melhores práticas mundiais.

Samaritano Higienópolis

Com mais de um século de tradição, a instituição é referência de qualidade e incorporação de tecnologia, sem perder de vista o cuidado e a dedicação integral ao paciente. Transplante, nefrologia, neurologia, cardiologia e ortopedia estão entre suas principais especialidades.

Paulistano

Hospital reconhecido pela excelência tecnológica e pelo tratamento humanizado que oferece a seus clientes, disponibilizando serviços de hotelaria que garantem total conforto durante o período de internação.

Américas Medical City

Com um conceito pioneiro e inovador, o Américas Medical City é uma cidade médica cuidadosamente planejada e projetada para atender a todas as necessidades de pacientes e médicos em um só lugar – modelo de solução integrada para a saúde com atendimento de todas as demandas em prevenção, diagnóstico, tratamento clínico ou cirúrgico e reabilitação. O complexo hospitalar fica situado na Barra da Tijuca (RJ) e incorpora os hospitais Samaritano e Vitoria, além de avançados centros de oncologia, diagnóstico, treinamento médico e cirurgia robótica.

Samaritano Botafogo

Prestes a completar 70 anos, o hospital é um dos mais modernos e respeitados centros de prevenção, diagnóstico e tratamento do país, graças ao investimento em tecnologias modernas e profissionais qualificados em várias especialidades.

Pró Cardíaco Botafogo

A excelência e a segurança do atendimento, com destaque para neurologia e cardiologia, marcam a

trajetória da instituição, reconhecida internacionalmente pela Stroke e pela Joint Commission International (JCI), dois dos principais órgãos certificadores do mundo.

Santa Joana Recife

Com quase 40 anos de existência, é um dos complexos hospitalares mais importantes do país. Destaca-se em diversas especialidades, entre elas, cardiologia, neurologia, cirurgia geral, geriatria e urologia. É, também, um dos pioneiros em cirurgia robótica na região Nordeste.

Monte Klinikum

Referência no Ceará, oferece uma estrutura completa, com 95 leitos, consultórios, emergência adulta e pediátrica, centro cirúrgico moderno, UTI e centro avançado de diagnóstico. É o primeiro hospital das regiões Norte e Nordeste a incorporar a cirurgia robótica.

Centros de Excelência

Núcleos dedicados a uma especialidade, os Centros de Excelência são guiados pelas melhores práticas de prevenção, diagnóstico e tratamento. Eles dispõem de uma estrutura completa e moderna, além de uma equipe multiprofissional, que inclui de nutricionistas a cirurgiões. Sempre com foco em uma assistência de máxima qualidade com base em um olhar integral do

Rodrigo Macedo - Diretor de Operações do Américas Serviços Médicos

“2018 trouxe uma série de avanços para o Américas Serviços Médicos. Tivemos o maior volume de atendimentos dos últimos anos e aprimoramos a experiência de nosso cliente. Através dos centros de excelência, disponibilizamos em cada hospital uma especialidade específica para que os pacientes tenham um atendimento dedicado e altura das necessidades.”



UNITEDHEALTH GROUP®

paciente, com tecnologia e padronização que garante a qualidade dos serviços.

Tecnologia e Medicina robótica

A estrutura Américas abarca:

- Salas híbridas conectadas – uma com angiógrafo robótico e uma com ressonância magnética e sala cirúrgica. Esta é a melhor configuração possível para tratamento imediato de AVC.
- Pioneirismo em cirurgia robótica no Rio de Janeiro e realização do maior programa de treinamento de cirurgiões do país.
- Seis robôs Da Vinci (nos hospitais Paulistano, Hospital Samaritano Higienópolis, Samaritano Botafogo, Américas Medical City, Santa Joana e Monte Klinikum) + IRCAD (Instituto de Treinamento em Técnicas Minimamente Invasivas e Cirurgia Robótica) no Centro de Treinamento Edson Bueno (instituição de ensino, pesquisa e inovação em saúde).
- Tecnologias para suporte circulatório mecânico.
- Maior experiência do país em planejamento de radioterapia.
- Acelerador Linear.
- Angiógrafo monopiano e biplano para hemodinâmica.
- Programa Integrado de Atendimento ao AVC.

Américas Centro de Oncologia Integrado

O Américas Centro de Oncologia Integrado iniciou suas atividades em novembro de 1990 e atualmente conta com seis unidades de atendimento clínico e ambulatorial no estado do Rio de Janeiro. Certificado pela Joint Commission International (JCI), o centro oferece tudo de que o paciente oncológico necessita, do diagnóstico ao tratamento, unindo investimento em tecnologia e pesquisa, atendimento integrado e aperfeiçoamento técnico constante dos seus profissionais.

Núcleos de Especialidade

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

Experiência do paciente

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

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

Tecnologia

A solução Metodologias de Agrupamento (OPG) foi desenvolvida pela Optum para analisar e classificar dados da rede assistencial de maneira inteligente, permitindo comparar o desempenho de hospitais e médicos dentro de uma instituição e com o mercado. Com esta tecnologia, o grupo torna-se referência no Brasil para o modelo de pagamento baseado em valor, que traz mais transparência para as contas hospitalares e maior previsibilidade para os custos.

Ensino e pesquisa

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

Abrangência

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

21 hospitais

41 clínicas especializadas e centros médicos + 2,7 mil leitos

704 leitos de UTI

+ 220 mil internações/ano

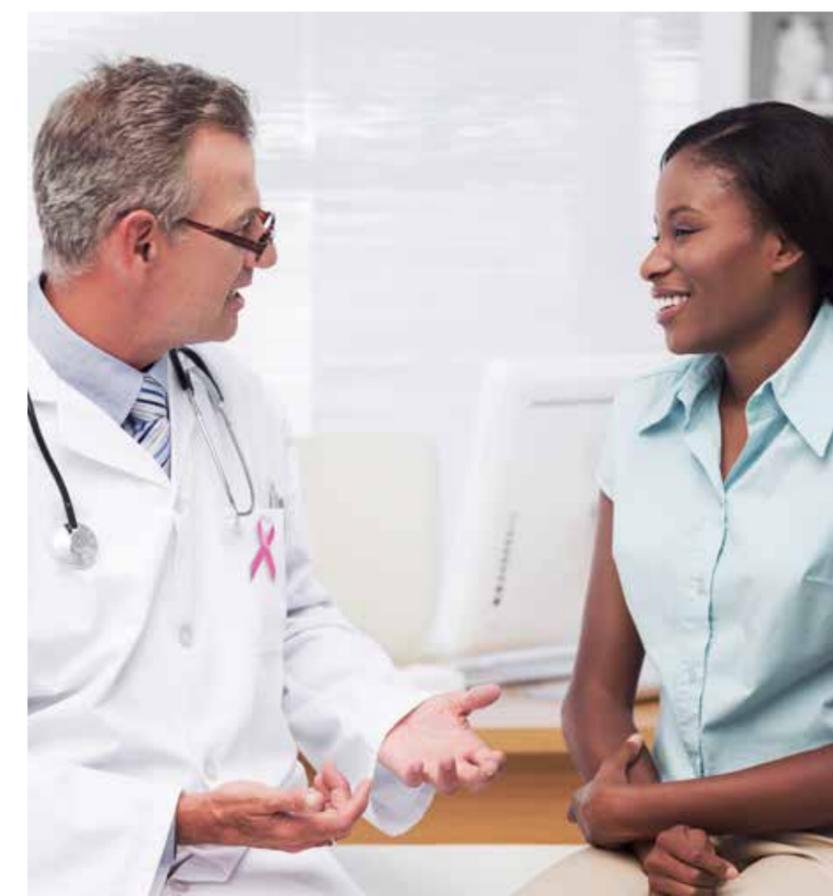
+ 126 mil cirurgias/ano

+ 2 milhões de atendimentos em pronto-socorro/ano

+ 3,6 milhões de exames/ano

+ 17,3 mil colaboradores

Referência dos dados: 31 de dezembro de 2018



Ciclo da Receita

Conforme acordos comerciais firmados entre Hospitais e Operadoras de Planos de Saúde, o Ciclo da Receita visa assegurar a assertividade na cobrança das contas hospitalares, processo realizado manualmente pelo time de Faturamento, capaz de identificar as divergências e encaminhar sua correção.

No ano de 2018 foi implantado um sistema informatizado para auditoria de faturamento de contas hospitalares com associação de protocolos assistenciais de utilização a aplicações de inteligência artificial. Este processo envolveu 70 profissionais e 23 hospitais, e foi realizado no período de seis meses.

Os principais desafios enfrentados pelo sistema foram:

- Desenvolvimento de versões do sistema compatíveis a cada Sistema de Informação Hospitalar (HIS, na sigla em inglês) e especificidades do processo de Faturamento das unidades;
- Mudança Cultural para otimização do processo de cobrança e negociação junto às Operadoras.

Já os benefícios apresentados com a nova ferramenta incluem:

- Sistematização de Protocolos: não são necessárias anotações manuais, treinamentos e outras formas de memorização para assegurar a cobrança correta da conta hospitalar, já que são utilizados protocolos técnicos-assistenciais informatizados.
- Simplificação da Rotina de Trabalho: aumento da produtividade da equipe.
- Auditoria de Qualidade: evita falhas no faturamento por ausência de cobrança ou lançamentos indevidos.
- Mudança no Perfil da Equipe: Enfermeiras Auditoras compõem o time de Faturamento Corporativo para revisão do custo-efetividade dos protocolos técnicos-assistenciais.
- Redução de glosas por cobrança indevida.
- Revisão e expansão de protocolos para rentabilidade de pacotes (Diárias/OPME).

UNITEDHEALTH GROUP®

Optum

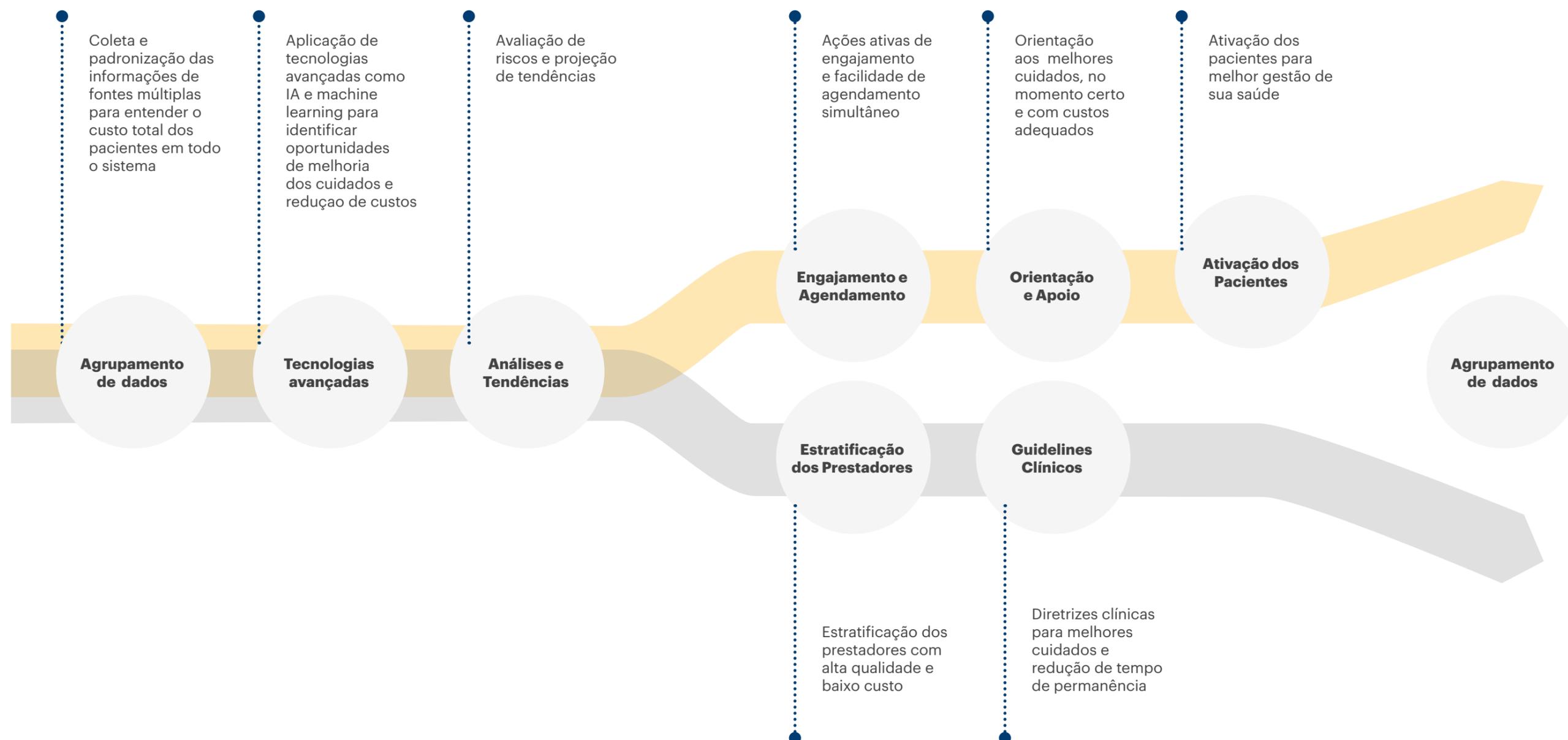
A Optum é uma empresa global de serviços de saúde e inovação dedicada a ajudar o sistema de saúde a funcionar melhor para todos. No Brasil, a empresa está ajudando a resolver os grandes desafios da Saúde com soluções inovadoras e tecnologias em Análise de Dados e Gestão de Saúde Populacional, melhorando as experiências e os resultados de saúde das pessoas e dos nossos parceiros em todo o setor – Empregadores, Operadoras de Saúde, Prestadores, Instituições Governamentais e Life Sciences.

Missão

Ajudar as pessoas a viverem vidas mais saudáveis e ajudar o sistema de saúde a trabalhar melhor para todos.

Engajamento do Sistema de Saúde

A Optum enfrenta os desafios do sistema de saúde transformando dados em insights aplicáveis e utilizando tecnologias avançadas de telessaúde, inteligência artificial e machine learning.



UNITEDHEALTH GROUP®



Nossas capacidades

A Optum tem capacidades únicas e abrangentes que permitem servir a todo o sistema de saúde, entregando melhores experiências, resultados de qualidade e redução de custos.

Análise de Dados

Inteligência de dados em saúde é a base das soluções da Optum, que combinam dados acurados, análises e conhecimento aplicado. Sua abordagem exclusiva permite integrar fontes de dados diferentes em todo o sistema de saúde para que seus clientes vejam oportunidades em conjuntos enormes de informações aparentemente desconectadas, de acordo com as soluções a seguir.

Consultoria e Pesquisa - Modelos analíticos para gerenciar riscos e melhorar indicadores.

Os modelos analíticos da Optum focam na redução de custos, aumento da qualidade dos serviços prestados e promoção de melhores resultados, utilizando múltiplas fontes de dados - clínicos, sócio-demográficos e de cuidados de saúde. Esses insights podem ser traduzidos em ações e impactar os resultados de saúde e financeiros de todas as instituições do sistema de saúde.

Pesquisas clínicas - Pesquisas clínicas com dados de vida real para melhorar as diretrizes médicas utilizando recursos estatísticos e inteligência artificial.

A Optum apoia empresas farmacêuticas, de biotecnologia, dispositivos médicos, instituições de pesquisa, governo e outras entidades a compreender melhor o mercado, além dos fatores clínicos e demográficos que influenciam as decisões de um tratamento. Com isso, é possível melhorar a compreensão da jornada do paciente e contribuir para o aperfeiçoamento da prática clínica.

- **Metodologias de agrupamento (OPG)**
A plataforma analítica com foco em performance auxilia operadoras de saúde e prestadores a buscarem uma gestão eficiente e um modelo de remuneração sustentável para controlar as contas médicas, tendência que está ligada ao sensível aumento dos custos em saúde constatado nos últimos anos. Essa solução analisa e classifica dados de internação, de maneira inteligente, permitindo comparar o desempenho de hospitais e médicos em sua própria instituição e com o mercado. A metodologia foi criada especificamente para o sistema de saúde brasileiro e precisa apenas dos dados de contas médicas

para agrupar as internações e, então, gerar insights relevantes. Conheça as principais possibilidades que o OPG oferece:

- Orienta novos modelos de remuneração, como o pagamento baseado em valor;
- Compara desempenho de hospitais;
- Compara desempenho de médicos em relação ao custo da internação e algumas métricas de cuidado assistencial;
- Compara custos considerando a complexidade de casos;
- Identifica tendências de desempenho e sazonalidades.

Gestão de saúde populacional

A Optum atende às necessidades específicas de cada população por meio de soluções de prevenção de bem-estar e gestão de cuidados. Fornece insights que levam à ação, serviços de qualidade e engajamento personalizado para gerenciar o custo total do atendimento, reduzir riscos e melhorar a qualidade e os resultados para indivíduos e organizações.

Serviços Clínicos

Por meio do gerenciamento e aconselhamento de pacientes, os serviços clínicos da Optum proporcionam o suporte ideal para melhorar a qualidade de vida e os resultados de saúde. Ao garantir o tratamento, a consistência e o nível de cuidado apropriados, sua experiente equipe multiprofissional auxilia indivíduos, famílias, cuidadores e provedores a melhor gerenciarem os diagnósticos por meio da educação em saúde e orientações baseadas em protocolos de saúde. As soluções que integram os Serviços Clínicos são:

- **Gestão de Condições** - Gerenciamento de pacientes com condições crônicas
- **Gestão de Casos** - Gerenciamento de pacientes, casos complexos e pós-alta
- **Nurse Line** - Aconselhamento em saúde
- **Programa de Maternidade** - Acompanhamento clínico e emocional para gestantes

- **Monitoramento Remoto** – Oncológico e Pediátrico
- **Serviços de Referenciamento** - Gestão eficiente da rede credenciada

Serviços de bem-estar

Com aconselhamento, coaching e treinamentos em saúde comportamental, a Optum ajuda a gerenciar e atuar preventivamente na saúde e no bem-estar dos indivíduos, identificando as necessidades de cada um e fazendo recomendações dirigidas. Partindo de uma abordagem holística, apoia a população a se apropriar de sua saúde e a implantar mudanças de comportamento duradouras. Esses serviços impactam na redução do absenteísmo, facilitam mudanças de estilo de vida e estimulam os cuidados preventivos.

- **EAP** - Programa de assistência ao empregado - Aconselhamento de saúde comportamental
- **EAP** – Inclusão e diversidade - Aconselhamento de saúde comportamental direcionados a públicos específicos
- **Incidente Crítico** - Acompanhamento psico-social em caso de incidentes
- **Afastados** - Acompanhamento e gestão de funcionários afastados
- **Aposentadoria** - Programa multidisciplinar de preparação para a aposentaria
- **Serviço de Treinamento e Workshop** - Palestras in-company ou on-line sobre tópicos de saúde e bem-estar
- **Serviços On-Site** - Serviços in-company para apoiar a cultura da saúde e bem-estar
- **Coaching de Saúde** - Orientações e acompanhamento direcionados para mais qualidade de vida

UNITEDHEALTH GROUP®

Optum no Brasil

4 centros operacionais

+ 720 empregadores, **30** hospitais, **+15** operadoras de saúde e autogestões, **2** farmacêuticas, **1** organização governamental utilizam as soluções da Optum

+ 80 milhões de contas médicas analisadas

4 mil de vidas e **3 anos** de dados históricos em nossa base

+ 1.5 mil de admissões analisadas

+ 1,6 milhão de vidas apoiadas pelo EAP - Programa de Assistência ao Empregado

+ 470 mil ligações telefônicas realizadas para monitorar pacientes em condições crônicas

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

+ 197 mil visitas domiciliares

Referência dos dados: 31 de dezembro de 2018.

4.2. Gestão e Tecnologia



A fim de maximizar a eficiência dos serviços oferecidos, o UnitedHealth Group Brasil iniciou em 2018 dois programas corporativos estruturantes que tornam possível a padronização e o avanço em processos de gestão.

O Programa UNIFICAR traz o SAP como solução para atender às áreas de Capital Humano, Finanças e Suprimentos. As transações do SAP incorporam 35 Hospitais do grupo e 63 Centros Médicos, somando 2.500 usuários impactados da organização (após o go-live em 2019).

O Programa interAGIR, com base na plataforma da Salesforce, foi concebido também em 2018 para ser a solução corporativa de Relacionamento com Clientes do UnitedHealth Group Brasil (Beneficiários/Pacientes, Prestadores/Médicos, Corretores, Operadoras), com o principal objetivo de aumentar o nível de engajamento e satisfação de clientes UnitedHealth Group, por meio de uma plataforma Omni Canal.

Plataforma MCG

Com foco na medicina baseada em evidências, o UnitedHealth Group Brasil vem investindo em processos que melhorem a interlocução clínica com seus prestadores hospitalares e ambulatoriais. Essa interlocução médica é realizada através da utilização da plataforma web MCG, que permite ao médico enxergar de maneira clara, direta e rápida quais são as evidências clínicas que comprovam determinado diagnóstico e os melhores planos terapêuticos para cada caso.

A plataforma oferece auxílio de um time de especialistas responsáveis por conversar de forma estruturada com o médico assistente na busca pela melhor decisão. Além disso, o MCG é alimentado com publicações científicas de evidências médicas internacionais, que também servem de referência nas tomadas de decisão.

Para garantir que essa literatura internacional se adequasse ao contexto brasileiro de medicina, criou-se um Consenso Nacional, no qual se reúnem diversos

UNITEDHEALTH GROUP®



diretores de diferentes hospitais para realizar a validação do plano terapêutico sugerido pelo MCG e implantá-lo de maneira distribuída em todo o sistema de saúde. Assim, compartilha-se a responsabilidade do cumprimento das melhores práticas de saúde entre a operadora e os prestadores.

Além disso, a plataforma coleta dados clínicos dos prestadores que servem para a realização de uma avaliação estratificada da população, identificando se os procedimentos colocados em prática eram realmente necessários, de acordo com esse estudo baseado em evidências. Essa identificação também permite sair de uma avaliação baseada unicamente em indicadores operacionais, para uma avaliação mais completa, com a presença de indicadores de pertinência clínica, como por exemplo, critérios de admissão hospitalar, critérios de indicação para internação, critérios de indicação para UTI, tempo de permanência e taxa de readmissão.

O uso sistemático do MCG como base para aplicação de medicina baseada em evidência, permitiu ao UnitedHealth Group Brasil criar oito regras de negócio baseadas em inteligência artificial que proporcionam

uma atuação preventiva, identificação de quadro clínico prévio e melhora nos procedimentos de gestão de saúde populacional.

Outras iniciativas de destaque

Os Centros de Excelência são um dos destaques do atendimento do UnitedHealth Group Brasil, pois acompanham o atendimento do paciente em todas as unidades, com a capacidade de indicar melhores procedimentos, avaliar evolução e, caso necessário, direcionar os pacientes para outras unidades hospitalares de acordo com o grau de complexidades da situação.

A complexidade dos casos determina em qual categoria hospitalar o paciente será acompanhado, sempre através de modernos e atualizados protocolos assistenciais que apresentam árvores de decisão para apoiar o diagnóstico médico. Nos casos de alta complexidade, o acompanhamento é diário e baseia-se na prática Patient Safety Huddle, na qual especialistas discutem as condutas que estão sendo tomadas e acompanham de perto a resolutividade dos casos com a intenção de contribuir para um desfecho clínico favorável.

Outra importante ação realizada em 2018 foi o investimento de R\$ 450 mil destinados ao Programa de Eficiência no Centro Cirúrgico, que possibilitou padronizar processos por meio da implantação de formulários clínicos para enfermagem e setor de anestesia. A partir desta iniciativa serão desenvolvidos novos indicadores com aplicação de plano de ação de melhoria de processos em consonância com a Advisory Board/J&J (Johnson & Johnson).

A organização dos protocolos médicos também foi revista pelo projeto Nurse Line, específico aos pacientes oncológicos do Grupo Américas. As equipes dessa área passam a contar com uma ferramenta de acompanhamento individual, ou seja, uma vez estabelecido o tratamento para determinado paciente, define-se um roteiro de acompanhamento ao qual serão anexadas as informações mais importantes percebidas ao longo do processo. Nesse sentido, casos como reações desagradáveis a determinadas medicações podem ser previstos e, quando possível, solucionados antes dos próximos passos do tratamento.

Também foi revisto o modelo de remuneração da companhia, uma vez que a estrutura em voga até então baseava-se no fee-for-service, que consiste no

reembolso dos hospitais conforme a quantidade de procedimentos realizados. Este tipo de concepção trabalha com uma abordagem quantitativa, que não favorece a qualidade do serviço prestado.

Um exemplo nesse assunto é o Adjusted Budget Payment (ABP), prática adotada pelo UnitedHealth Group Brasil a fim de compartilhar com os prestadores uma visão de eficiência clínica. Este novo modelo analisa o histórico de custos do hospital e, com o apoio de uma ferramenta de agrupamento e inteligência de dados, divide as interações por esse histórico, criando uma Unidade de Referência de Valor (URV) que possibilita discernir pesos para cada interação. A partir desse orçamento categorizado, são criadas bandas de variância, de x-y percentuais, que representam a variação que o hospital pode ter de custos para receber um determinado valor já fechado.

Todas estas iniciativas corroboram não só com a eficiência dos serviços prestados pelo UnitedHealth Group Brasil, como também com a crescente qualidade de seus processos, frequentemente inovados através das abrangentes possibilidades que a aplicação da Tecnologia da Informação e Análise de Dados proporcionam.

UNITEDHEALTH GROUP®

4.3. Principais mudanças referentes a porte e estrutura do UnitedHealth Group Brasil

GRI 102-10



- Em 14 de março de 2018, a Amico Saúde Ltda., detentora de uma quota da Cemed Care – Empresa de Atendimento Clínico Geral Ltda., transferiu sua participação para a Esho – Empresa de Serviços Hospitalares S.A., que se tornou quotista da Cemed Care.
- Em 20 de março de 2018, o Hospital Alvorada Taguatinga Ltda., detentor de uma quota do Hospital Samaritano de São Paulo Ltda., transferiu sua participação para a Amico Saúde Ltda., que se tornou quotista do Hospital Samaritano de São Paulo.
- Em 06 de abril de 2018, os sucessores de Edson de Godoy Bueno, tornaram-se acionistas da Amil Assistência Médica Internacional S.A. (aproximadamente 4,17%) e quotistas da Aeromil Táxi Aéreo Ltda. (80%).
- Em 03 de setembro de 2018, foram adquiridas três sociedades pelo grupo: Sobam – Centro Médico Hospitalar S.A., APS – Assistência Personalizada à Saúde Ltda; e Centro Médico Hospitalar Pitangueiras Ltda.
- Em 01 de outubro de 2018, o quotista Francisco Eustácio Fernandes Vieira transferiu a totalidade da sua participação na sociedade Hospitais Associados de

Pernambuco Ltda. para a sociedade Hospital Alvorada Taguatinga Ltda.

- Em 01 de outubro de 2018, o quotista Francisco Eustácio Fernandes Vieira transferiu a totalidade da sua participação na sociedade Dilab Medicina Nuclear Ltda. para a sociedade Esho – Empresa de Serviços Hospitalares S.A.
- Em 01 de outubro de 2018, o quotista Francisco Eustácio Fernandes Vieira transferiu a totalidade da sua participação na sociedade Topimagem Diagnóstico Por Imagem Ltda. para a sociedade Esho – Empresa de Serviços Hospitalares S.A.
- Em 01 de outubro de 2018, o quotista Francisco Eustácio Fernandes Vieira transferiu a totalidade da sua participação na sociedade Multiangio Ltda. para a sociedade Esho – Empresa de Serviços Hospitalares S.A.
- Em 12 de dezembro de 2018, a Amil Assistência Médica Internacional S.A., detentora de aproximadamente 98% do capital social da Amico Saúde Ltda., transferiu sua participação para a sociedade Santa Helena Assistência Médica S.A., que se tornou quotista da Amico.

4.4. Reconhecimentos e certificados

- Estação Melhores Serviços 2018
- Valor Grandes Grupos 2018
- II Fórum Nacional de Ouvidorias Brasil 2018
- 6º Prêmio Atendimento Ouro
- Marcas de Confiança 2018
- Ranking Clínicas y Hospitales de América Latina
- Marcas dos Cariocas 2018 (O Globo)
- Empresas mais Inovadoras do Brasil 2018
- Top of Mind A Tribuna
- Ranking Marcas Preferidas (PE)
- Exame Melhores & Maiores 2018
- Anuário Valor 1000
- Certificação JCI
- Ranking Valor Inovação Brasil 2018
- Escolha Estação PME
- Certificação da Surgical Review Corporation
- RHs Mais Admirados do Brasil
- Prêmio JC Recall de Marcas
- The ACTION Registry® Performance Achievement Award
- Reacreditação JCI
- Estação Marcas + 2018
- Ranking As Marcas Mais Valiosas do Brasil
- Pesquisa IBHE
- Prêmio Colunistas 2017
- Top Performer – O Hospital Pró-Cardíaco (RJ)
- Veja Rio – Os Mais Amados do Rio
- Medalha de Mérito Pedro Ernesto
- Richard L. Doyle Award 2017
- Selo ONA 1
- Prêmio Melhores Fornecedores para RH 2018
- Medalha de Mérito Oswaldo Cruz
- Prêmio Conciliar é Legal
- III Prêmio HealthARQ 2018
- Pesquisa Instituto Datafolha



UNITEDHEALTH GROUP®

4.5. Estratégia em sustentabilidade

GRI 102-29

O UnitedHealth Group Brasil considera em sua estratégia de sustentabilidade corporativa os temas de Meio Ambiente, Economia e Sociedade, atuando e colaborando de forma responsável, ética e transparente com todos seus *stakeholders* e sociedade em geral. As áreas de EHS, Diversidade, Compliance e Sustentabilidade, atuam de forma transversal, amparadas por políticas e diretrizes corporativas.

A Diretoria de Ética & Compliance, implantada em 2013, atua em parceria com as áreas de negócio corporativas, colaborando para a implantação de processos e controles, visando mitigar a ocorrência de fraudes, suborno e corrupção. A área atua com dedicação exclusiva, independência e autonomia, com o objetivo de garantir a conformidade com leis, normas e regulamentos através de um programa de integridade amplo e bem estruturado.

Parcerias estratégicas

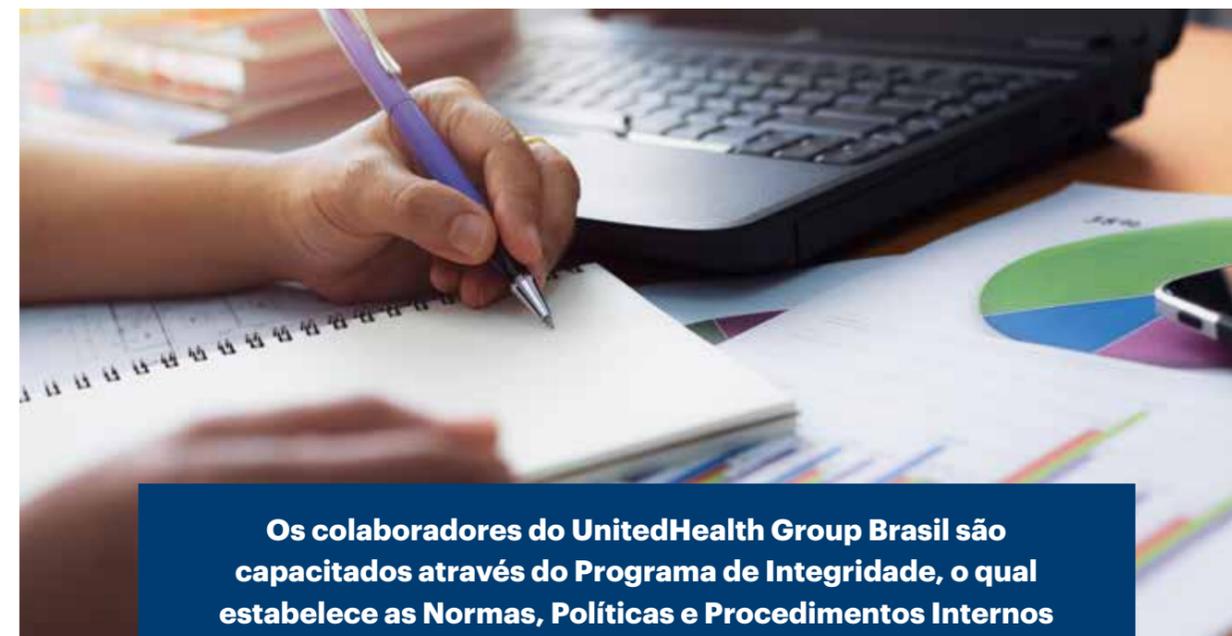
GRI 102-12, GRI 102-13

O UnitedHealth Group Brasil atua em relevantes discussões acerca dos principais temas referentes a meio ambiente, sociedade e economia, frente às seguintes iniciativas:

- CBVE - Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial
- Unicef
- Pacto Global
- Saúde sem Dano - Health Care Without Harm
- Projeto Hospitais Saudáveis (PHS)
- AMCHAM RIO (Câmara de comércio Americana do Rio de Janeiro) - Comitê de Sustentabilidade
- Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial – AfroBras
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
- Sustentável 2018 - CEBDS
- 8ª edição do Fórum Mulheres em Destaque
- Conferencia ETHOS 2018
- XI Seminário Hospitais Saudáveis

4.6. Governança corporativa

GRI 102-18, GRI 102-22, GRI 102-23, GRI 102-25, GRI 102-28, GRI 102-29, GRI 102-31, 102-33



Os colaboradores do UnitedHealth Group Brasil são capacitados através do Programa de Integridade, o qual estabelece as Normas, Políticas e Procedimentos Internos no que se refere à conformidade para com as leis e regulamentos vigentes.

O grupo UnitedHealth Group no Brasil é representado pela Amil Assistência Médica Internacional S.A., uma companhia de capital fechado administrada por uma Diretoria Estatutária eleita pelos acionistas e composta por um Presidente, um Vice-Presidente Financeiro, um Diretor Presidente do negócio Operadora, um Diretor Presidente do negócio Hospitais, um Vice-Presidente Jurídico e um Vice-Presidente de Capital Humano.

A Diretoria Estatutária é apoiada em suas decisões pelo Extended Leadership Team e conta, ainda, com o Comitê de Riscos (responsável pelo acompanhamento de resultados, vinculado aos fatores econômicos), o Comitê Digital, o Comitê do Colaborador (aquisição de talento e desenvolvimento profissional, benefícios e política de remuneração, em observância aos fatores sociais), o Comitê Médico (que acompanha as ações de qualidade e segurança do paciente), o Comitê de Ética e Compliance (acompanhando as iniciativas de Compliance em curso

na Companhia e o Código de Conduta Ética), o Comitê de Relações Institucionais e o Comitê de Sustentabilidade (relacionado aos temas ambientais).

A cada ano convoca-se a Assembleia Geral Ordinária (AGO), que reúne também os acionistas, para examinar e votar as demonstrações financeiras e deliberar sobre o resultado auferido no exercício social, dentre outros temas. No ano de 2018 o Diretor Presidente Claudio Luiz Lottenberg foi reeleito e o Diretor Presidente do negócio Operadora foi substituído pelo executivo Daniel Coudry.

A Assembleia de Acionistas, garante a transparência no relacionamento entre a empresa e seus acionistas. Além da Assembleia Geral anual, caso haja necessidade, podem ser convocadas as Assembleias Gerais Extraordinárias (AGE).

Os colaboradores do UnitedHealth Group Brasil são capacitados através do Programa de Integridade, o



UNITEDHEALTH GROUP®

qual estabelece as Normas, Políticas e Procedimentos Internos no que se refere à conformidade para com as leis e regulamentos vigentes. São disponibilizados treinamentos e-learning de caráter mandatório e, aliados a estes, são realizadas ações presenciais de treinamento e comunicação interna, que contribuem para que os profissionais compreendam e estejam alinhados com a Cultura de Integridade da empresa.

Os monitoramentos dos controles previstos nos Normativos do Programa de Integridade ficam a cargo do time de Ética & Compliance, o qual atua como mecanismo de mitigação dos riscos operacionais, verificando se os mesmos estão sendo cumpridos. Caso seja identificada uma não conformidade de risco potencial, aciona-se o Comitê de Ética & Compliance, que auxilia nas tomadas de decisões e medidas aplicáveis. Questões de alta complexidade contam com o suporte do Extended Leadership Team, equipe aliada à Diretoria Estatutária que realiza também o acompanhamento das prioridades estratégicas e financeiras de acordo com os objetivos da companhia, vinculada ao tripé Econômico, Ambiental e Social.

O gerenciamento de potenciais Conflitos de Interesse se aplica a todos os colaboradores, independente de nível hierárquico, através de uma Política dedicada ao tema, a qual é composta por treinamentos de caráter mandatório via e-learning, normativos e uma avaliação anual compulsória para colaboradores nos cargos de gerente e acima, e outros colaboradores eventualmente designados. Portanto, uma vez que os interesses ou relações pessoais de um colaborador conflitam ou aparentem conflitar com os interesses da empresa, a situação deve ser necessariamente declarada à Diretoria de Ética & Compliance para que uma análise seja feita caso a caso. Para além disso, os potenciais conflitos devem ser declarados logo no processo de seleção (no formulário com perguntas específicas sobre o tema), na campanha anual destinada às lideranças ou em qualquer

outro momento através de declarações espontâneas.

O UnitedHealth Group Brasil mantém um processo anual de avaliação de desempenho para toda a alta liderança da Companhia. Este processo se inicia com a Fase de Planejamento. A partir da análise do Planejamento Estratégico da Companhia, é feito o estabelecimento de objetivos, definição de metas de negócio e de desenvolvimento por parte do executivo. Esse processo ocorre junto ao seu líder imediato, para que sejam alinhadas todas as metas objetivas e comportamentais e sejam realizadas também as conversas sobre expectativas futuras.

O processo formal é liderado pela área de Capital Humano, que apoia a liderança por meio do estabelecimento da metodologia, processo, cronograma e sistema. Após a fase inicial do ciclo, acontece a Fase de Revisão do Meio do Ano, quando é feito um balanço sobre a realização das metas de negócio e de desenvolvimento. É o momento de repactuar os objetivos ou alinhar possíveis alterações das metas, caso tenham ocorrido mudanças de contexto e de negócio ao longo do período, que tenham impacto nos objetivos do executivo.

A última fase do processo é a Etapa de Fechamento, quando acontece a autoavaliação, a avaliação do líder imediato e a calibração. A avaliação é feita tanto para as metas de negócio quanto para as competências, cada um com o peso de 50% no resultado do executivo. As competências são baseadas nos Valores Organizacionais e ajudam na análise qualitativa, para que a avaliação não seja só quantitativa. As metas de desenvolvimento não são avaliadas, servindo apenas para o direcionamento e acompanhamento do desenvolvimento do profissional.

Por fim, esses executivos são discutidos conjuntamente em um Comitê de Calibração, no qual é possível ter uma visão transversal sobre eles e, a partir de um olhar

comparativo, alcançar um alinhamento de réguas de avaliação que torne o processo ainda mais justo e eficaz.

Políticas de remuneração

GRI 102-35

Conforme as práticas de transparência e honestidade cultivadas pelo UnitedHealth Group Brasil, sua política de remuneração da alta gestão relaciona-se ao desenvolvimento de competência de seus profissionais, valorizando seus percursos de carreira e apoiando-os nas suas metas, que estão intrinsecamente ligadas com os resultados da companhia como um todo.

Uma administração eficiente e transparente nos processos de remuneração, através do estabelecimento de critérios, visa à manutenção da equidade interna dos salários e recompensa desempenhos diferenciados. A análise específica de aspectos ambientais ainda não integra esses processos, embora esteja presente na medida em que é abrangida no desenvolvimento e desempenho de metas.

Para remunerar sua Diretoria, a Amil e o Américas Serviços Médicos baseiam-se nas práticas de mercado, alinhando resultados obtidos e o desempenho individual. Assim, busca atrair, reter e integrar na sua administração profissionais altamente qualificados. Por lidar com a obtenção de resultados que refletem o planejamento estratégico da empresa e garantem sua perenidade, a Diretoria tem sua remuneração estruturada no total cash, uma estrutura composta pela remuneração fixa (salário-base, fixado segundo valores de mercado, posição e representatividade do profissional) e remuneração variável a prazo curto (através dos Planos de Participação nos Resultados – PLR) e longo (segundo um plano de Ações gerenciadas pela matriz nos EUA).

Os colaboradores da companhia têm acesso à assistência médica e odontológica, seguro de vida, alimentação, refeição, previdência privada, entre outros. Quando algum colaborador é transferido entre filiais nacionais, há um eventual auxílio-moradia, quando aplicável.



UNITEDHEALTH GROUP®



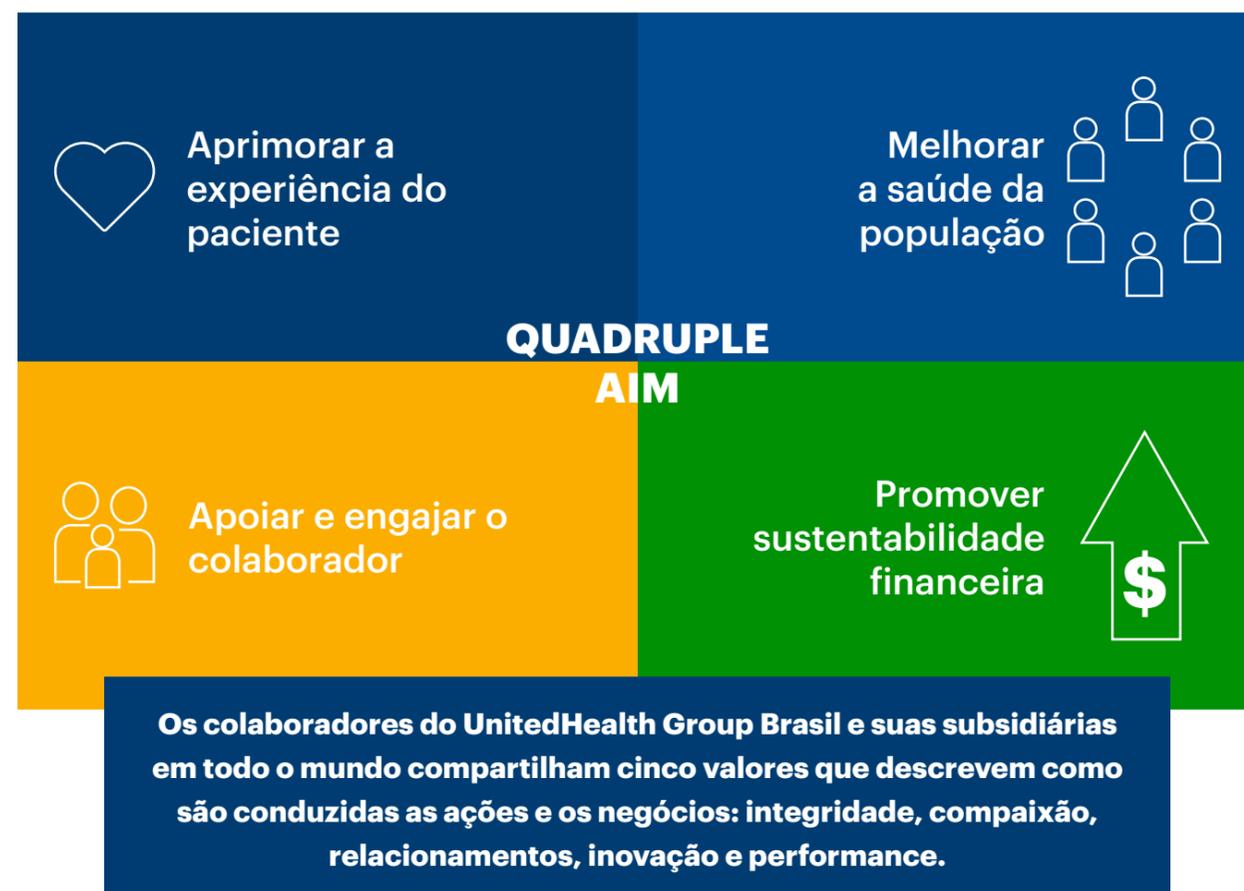
5. Transparência e ética nos relacionamentos



UNITEDHEALTH GROUP®

5.1. Compliance e Integridade

GRI 205-1, GRI 417-3



Integridade lidera a lista de valores e abrange significados comportamentais e estruturais, sendo a base de cada um dos outros quatro valores e de todo o trabalho desenvolvido pela companhia. Todos os colaboradores, diretores e contratados do UnitedHealth Group Brasil devem agir com integridade em tudo o que fizerem, desde a compreensão e cumprimento das leis, regulamentos, políticas da empresa e obrigações contratuais que se aplicam às funções, ao trabalho e à missão da empresa, até os aspectos relacionais do trabalho realizado no dia a dia.

No valor da integridade estão ancorados a competição honesta, as interações com os clientes, membros,

colaboradores, parceiros e outras partes interessadas (incluindo entidades do governo e o público em geral), a segurança das informações pessoais, os bens da empresa e sua propriedade intelectual.

Adotado pelo Conselho de Administração e importante elemento do Programa de Compliance, o Código de Conduta do UnitedHealth Group Brasil aplica-se a todos os colaboradores, diretores e contratados, abordando os princípios de Ética e Integridade e fornecendo diretrizes para manter os mais altos padrões de integridade pessoal e institucional, fortalecendo o comportamento ético no trabalho.

Cada colaborador tem o dever de ler, entender e cumprir as políticas e padrões de conduta da companhia, bem como evitar envolver-se em situações que podem influenciar, de forma inadequada, a condução dos negócios.

Todos os colaboradores de contrato CLT da empresa têm acesso a uma plataforma de aprendizagem virtual onde constam os cursos de caráter mandatório, “Código de Conduta & Conflito de Interesses” e “Anticorrupção Global”. No ano de 2018, 93% dos colaboradores foram treinados em procedimentos anticorrupção. A Diretoria de Ética & Compliance é responsável pela definição do cronograma anual de treinamentos, elaboração do conteúdo e realização dos treinamentos e-learning e outros (presenciais ou à distância), conforme disponibilidade de agenda, local ou demanda específica de alguma área ou unidade.

Em 2018, tal diretoria iniciou o programa de treinamentos presenciais para áreas consideradas sensíveis ou críticas (como capital humano, financeiro, patrimônio, comercial e suprimentos) a fim de reforçar o conteúdo relacionado aos temas de Compliance e Anticorrupção. O programa continuará em desenvolvimento no ano de 2019.

Corroborando, ainda, para com uma cultura de integridade, foi implantado em dezembro de 2018 o Programa Integrity Partners, o qual seleciona e capacita colaboradores para atuarem como parceiros da Diretoria de Ética e Compliance nas suas próprias áreas ou unidades de negócios.

Em casos de aquisição de uma nova unidade de negócio, são realizados, in loco e de forma mandatória, dois treinamentos presenciais de Compliance. O primeiro tem como objetivo introduzir os conceitos da legislação anticorrupção e do Programa de Compliance do UnitedHealth Group Brasil e o segundo aborda o detalhamento de todos os processos relacionados aos Procedimentos Operacionais Padrão da área. Os colaboradores treinados têm o papel de multiplicadores da informação em suas unidades de negócio.

Qualquer conduta inapropriada deve ser relatada (ainda que de forma anônima) através de uma Central de Ajuda não rastreada, que funciona via 0800, e-mail exclusivo para, ou formulário online em site seguro e criptografado. O processo de investigação passa pelas etapas de registro, direcionamento, trabalho em campo, plano de ação e monitoramento.

Jurídico

A Diretoria de Ética & Compliance vem atuando de forma assertiva e proativa para reduzir os impactos relacionados à judicialização no setor de saúde, e dessa forma, entre 2016 e 2018, houve uma redução de 30% do estoque de processos ativos e 58% no caso de autos de infração. Em 2018, 43% dos processos foram convertidos em acordos, com menor impacto financeiro para a empresa, representando o menor índice de perda do setor. O Índice de Abertura de Processos Administrativos (IAP) da Amil também teve redução de 66% em 2018, chegando ao melhor índice da história da companhia. Também houve redução de processos judiciais em relação ao ano de 2017 e todas essas iniciativas proporcionaram uma maior satisfação final do cliente e redução substancial dos autos de infração.

Através dos acordos firmados no ano de 2018, foi possível verificar uma economia de 45% do gasto provisionado com esses processos. Os escritórios terceirizados, por meio de contato direto com os advogados da parte contrária ou por meio de campanhas de conciliação organizadas pelos Tribunais de Justiça locais, também possibilitou a homologação de acordos nos 24 estados e no Distrito Federal.

Em relação a casos de não-conformidade com regulamentos relativos a comunicação e ações de marketing, o UnitedHealth Group Brasil não teve nenhuma multa ou sanção no ano de 2018.

UNITEDHEALTH GROUP®



Medidas e Treinamentos Anticorrupção

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

O UnitedHealth Group, como uma empresa líder no seguimento de saúde e bem-estar, se dedica aos mais altos padrões de integridade e a sua boa reputação é seu bem mais valioso, atestado pelos clientes, colaboradores, reguladores, profissionais da área médica, investidores, e todo o público com o qual se relaciona.

Alinhado globalmente, o Programa de Ética & Compliance do UnitedHealth Group Brasil incorpora as diretrizes recomendadas nas leis anticorrupção brasileira e americana e promove conformidade com os requisitos legais, fomentando a conduta ética que direciona o bom comportamento dos profissionais ligados à companhia. Embora foque na prevenção, detecção e correção de violações legais e de políticas internas, não se pode garantir a total coibição da conduta dos colaboradores e seus fornecedores, portanto, casos desse tipo são investigados e encaminhados da melhor maneira, a fim de, inclusive, prevenir violações futuras.

Tal programa, aliado ao Código de Conduta – “Nossos Princípios de Ética e Integridade”, rege a todas as unidades de negócio em território brasileiro, adaptado de acordo com os assuntos específicos de cada segmento. Um de seus pilares, o Programa de Compliance Antissuborno e Anticorrupção, requer que todos os colaboradores cumpram todas as leis antissuborno aplicáveis, incluindo, entre outras, a Lei sobre Práticas de Corrupção no Exterior dos EUA (FCPA),

a Lei sobre Suborno do Reino Unido, a Lei Brasileira da Empresa Limpa e todas as leis locais pertinentes onde o UnitedHealth Group opera.

Através da Política Anticorrupção, o UnitedHealth Group Brasil descreve suas obrigações ao interagir com terceiros ou lhes fornecer qualquer item de valor – isso inclui Representantes de Governos e seus empregados ou agentes. Esta Política também requer que os colaboradores registrem com precisão todas as transações nos livros e registros do UnitedHealth Group Brasil e cumpram os processos descritos na política ao contratar parceiros de negócios.

Em 2018 não foi confirmado nenhum caso de corrupção. Na observância de potenciais riscos, é realizada uma avaliação em todas as operações em que:

- haja interação com agente público ou atividade de relação direta ou indireta com órgãos públicos; contratação de terceiros, recebimento ou oferecimento de contribuições, presentes e hospitalidades, pagamentos destinados a fornecedores classificados como de alto risco; pagamentos atrelados a grupos contábeis de risco, decorrentes de investigação interna; decorrente mapeamento de riscos nas operações das unidades; de novas aquisições.

Todos os novos negócios e aquisições, assim como fornecedores e seus subcontratados diretos, são verificados com relação à conformidade com leis anticorrupção por meio da realização de Due Diligence.

5.2. Resiliência corporativa

GRI 102-11

Implantada em 2014, a área de Gestão de Continuidade de Negócios - Resiliência Corporativa do UnitedHealth Group Brasil tem o objetivo de preparar a empresa para superar e lidar com eventuais situações de contingência que poderão interromper a execução dos seus processos críticos ou de atendimento ao beneficiário, mitigando eventuais impactos para os hospitais da companhia, Espaços Amil de Saúde e prédios administrativos. Através do Programa Anual de Gestão de Continuidade de Negócios, essa área viabiliza o suporte necessário para, em situações de contingências relacionadas aos cenários de perda de instalações, fornecedores, pessoas e tecnologia, as áreas tenham estratégias de recuperação prontas e aptas para execução por suas equipes de recuperação.

Em 2018, a empresa continuou trabalhando junto das lideranças, para que o programa de Gestão de Continuidade de Negócios - Resiliência Corporativa do UnitedHealth Group Brasil seja parte da agenda de toda a organização, garantindo também a cooperação entre as diversas áreas de negócio e suas equipes.

Os projetos e iniciativas a serem aplicados a partir de 2019 terão como foco principal a conscientização e Quality Assurance das documentações, visando a propagação sobre a importância de continuidade de negócios para o UnitedHealth Group Brasil e preparação para eventuais situações de contingência. Para isso, acontecerão neste ano:

- Semana de Resiliência Corporativa, realizada em fevereiro, com o objetivo de divulgar os papéis e responsabilidades de todos os funcionários UnitedHealth Group Brasil com a continuidade dos negócios em uma situação de contingência.

- Treinamento e capacitação destinados aos novos funcionários e elaboração do e-learning obrigatório para todos os colaboradores, com previsão de implantação para o 2º semestre.
- Mapeamento e estruturação do site de contingência para as áreas com responsáveis pela elaboração dos processos considerados de alto impacto e criticidade;
- Programa Vendor Management, que contará com a implantação de cláusulas de continuidade de negócios nos contratos dos fornecedores críticos do UnitedHealth Group Brasil, incluindo hospitais.

O Programa Anual de Gestão de Continuidade de Negócios, segue as melhores práticas adotadas no mercado e contempla as seguintes etapas:

- Kick off: apresentação do Programa aos gestores e diretores das áreas por ele responsáveis.
- BIA: análise de impacto nos negócios através de reunião presencial para coleta das informações dos processos e recursos necessários para estratégia de contingência da área.
- Walkthrough: apresentação do Plano de Continuidade para os integrantes da equipe de recuperação.
- Call tree test: teste de acionamento da árvore de chamadas em emergências.
- Exercício Anual: teste com a simulação de um cenário de contingência, realizado pela equipe de ER&R UHC Global.
- Key Risk Indicators (KRI): apresentação anual à diretoria acerca dos riscos residuais dos Planos de Continuidade das áreas sob a gestão de cada diretor.
- Certificação Anual do Plano de Continuidade: atestada por cada diretor, certifica digitalmente toda a documentação do Programa de Resiliência Corporativa das áreas sob sua gestão.

Edvaldo Vieira – Diretor de Operações da Amil

“No ano de 2018 aprofundamos a nossa missão de fazer as pessoas mais saudáveis e o sistema de saúde funcionar melhor para todos. Seguimos preservando a saúde em qualquer segmento, melhorando sempre experiência do cliente. Acreditamos que os avanços em tecnologia e gestão de custos beneficiam os pacientes e nos permitem proporcioná-los mais acesso.”

UNITEDHEALTH GROUP®

5.3. Relacionamento com os clientes



No ano de 2018, um dos focos adotados pela companhia diz respeito à qualidade no relacionamento com os clientes, o que reflete a consolidação de um processo de estruturação organizacional em consonância com as próprias expectativas dos públicos do UnitedHealth Group Brasil.

O Comitê do Cliente transformou-se no Customer Experience Leadership Meeting, ou seja, deixou de ser um relatório de indicadores para tratar da experiência dos clientes de forma mais ampla e qualitativa, incorporando rápidas soluções e planos de ação referentes às maiores insatisfações dos clientes.

Como consequência deste processo, foram esperados os resultados obtidos a partir dos indicadores relativos aos clientes neste ano, mantendo os índices de queixas da Amil abaixo da média de mercado (somente no IAP). Nos indicadores da Agência Nacional de Saúde (ANS), a Amil bateu sua meta no Índice Geral de Reclamação (IGR) - o qual compara as operadoras em geral -, e no Índice de Abertura de Processo (IAP), demonstrando o comprometimento da empresa em resolver o problema dos clientes quando se detecta uma falha operacional.

No Reclame Aqui a reputação foi avaliada como Boa (nota 7 a 7,9), e a empresa segue na busca pela excelência para alcançar o Ótimo.

A dinâmica de acompanhamento possibilitou que a empresa alcançasse a meta do Net Promoter Score (NPS), principal indicador de lealdade e satisfação de clientes utilizado pelas principais organizações do mundo. Este índice é calculado através de uma pesquisa simples que solicita a atribuição de uma nota de 0 a 10 quanto à probabilidade de o cliente indicar a empresa, seus serviços ou produtos para um amigo ou familiar, classificando-o como Promotor (9 e 10), Passivo (7 e 8) ou Detrator (0 a 6) da marca. A pesquisa conta, ainda, com um campo aberto para manifestações a respeito da nota atribuída, o que revela valiosas informações que servem como direcionamento aos planos táticos

da organização. Esta ferramenta, além de possibilitar a comparação dos números com os dos concorrentes, faz com que os resultados sejam acompanhados em tempo real e deem suporte para que o feedback e outras questões sejam tratadas logo após a conclusão da pesquisa.

Em 2018, todas as linhas de negócio demonstraram grande evolução na pesquisa. O NPS fechou com 11 pontos a mais que o ano anterior e 1 ponto acima da meta estipulada. O Premium NPS, com 52 pontos, refletiu um aumento de 11 pontos, superando a meta em 4 pontos, tal qual o Mid Market, que pontuou 33 e subiu 13 pontos. O Community bateu sua meta de 19 pontos, crescendo 10 pontos comparado a 2017. Estes três produtos apresentam pontos de destaque como qualidade, agilidade, cuidado humanizado e atendimento ao cliente. Também crescente segue o NPS Dental, que fechando em 23, subiu dois pontos.

O lançamento dos Novos Portais e a atualização do Aplicativo Amil Clientes, corroboram para esse cenário de sucesso, aportando além da nova tecnologia, melhor navegabilidade, facilidade de acesso e aprimoramento de funcionalidades como, por exemplo, o reembolso online, ampliando e diversificando os canais de relacionamento com o cliente.

A experiência positiva dos clientes tem sido cultivada tanto através de melhoras tecnológicas que facilitam o relacionamento quanto por meio da própria atuação focada em tal objetivo, a exemplo da iniciativa intitulada como “O Problema é Meu”, programa criado a partir da necessidade de minimizar as barreiras internas na resolução de problemas de clientes (beneficiário, prestador, gestor de empresa, corretor e áreas parceiras de operações).

A partir de uma campanha que envolveu cerca de 2.500 colaboradores, estimulou-se que os mesmos pudessem tratar de eventuais problemas apontados pelos clientes, a partir de atitudes diferenciadas e de novas formas de abordagem. A iniciativa, ao recriminar a prática de passar as reclamações sempre adiante com a ideia de que “o problema não é meu”, surpreende aos clientes e empodera os colaboradores, que ao longo de sete meses (de abril a novembro) enviaram 41 histórias para #OProblemaÉMeu.

Com regras claras e um comitê específico, o resultado dessa campanha validou 24 casos para concorrer à premiação de fim de ano e selecionou outras três histórias para serem relatadas em vídeos produzidos pela área de Operações com a participação dos próprios clientes envolvidos. Das nove áreas de Operações, a de Qualidade se destacou com 18,4% de casos validados, seguida pelos 6,3% da Dental. A comemoração desse sucesso aconteceu no Service Heroes, jantar onde estiveram presentes todos os colaboradores premiados nas diversas ações de Operações, sendo seis deles do programa #OProblemaÉMeu.

A partir do ano de 2019, tal programa deixa de ser apenas a ação de uma única área para se tornar uma atividade corporativa, intitulada Obsessão pelo Cliente, que envolve mais de 22 mil colaboradores, com foco na questão: “Como proporcionar uma experiência ao cliente mais alinhada com as suas expectativas?”.

Tal conceito visa criar uma plataforma de Customer Experience focada no cliente Amil, para que ele vivencie os valores da empresa e receba um atendimento ágil, resolutivo e com qualidade. Este novo modelo de atendimento, além de promover o empoderamento das equipes, oferece atendimento humanizado para casos de alta complexidade, robotização, inteligência

UNITEDHEALTH GROUP®

artificial e autoatendimento para situações de baixa complexidade.

Alinhado às práticas de Integridade do UnitedHealth Group Brasil, a plataforma Customer Experience assegura ao consumidor que seu contato se realizará conforme o combinado, de acordo com as possibilidades viáveis dos acordos. A interação se dá de maneira personalizada, pois é baseada no histórico da relação entre cliente e empresa, o que minimiza o esforço do consumidor graças à fluidez dos processos. Ao mesmo tempo, a experiência do cliente é melhorada e também se elevam os índices da ANS e NPS.

A Diretoria de Atendimento conta com 2.340 colaboradores e através de suas ações estabelece o First Contact Resolution (resolução no primeiro contato), incentiva o autoatendimento e favorece a construção da jornada do cliente. Mensalmente, são mais de 1,3 milhão de ligações (sendo que aproximadamente

34 mil contatos ocorrem via Fale Conosco), 5.700 atendimentos via chat, 1.350 interações em mídias sociais e 18.350 Protocolos Abertos nas agências de atendimento.

Ouvidoria

Instituída em abril de 2013, a Ouvidoria Amil é uma área proativa e estratégica, representando um canal exclusivo de relacionamento com clientes e não clientes dentro do ambiente corporativo. Imbuída do papel de criar pontes de melhorias contínuas nos processos operacionais, esta área trabalha no alinhamento de expectativas, cumprimento de contratos, melhoria de NPS e redução de litígios, além de atuar como promotora da participação social buscando simplificar conflitos e trazer as melhores experiências ao cliente. O trabalho da Ouvidoria acontece sempre com sigilo, transparência, cortesia, integridade, diálogo, inovação e compaixão. No ano de 2018, o Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO) foi de 3.60 dias úteis e o nosso percentual de

finalização dentro do prazo consolidado do ano foi de 88,17%. Esse resultado abrange cerca de 6 mil contatos mensais recebidos através de site, telefone ou carta. De maneira imparcial, a Ouvidoria estimula um ambiente participativo e inclusivo na medida em que conduz tratativas de forma personalizada. Através do diálogo transparente, atua também na intermediação junto aos gestores, acompanhando os planos de ação. O projeto Conciliar, por exemplo, busca realizar acordos pró satisfação do cliente dentro dos processos de gestão da empresa a fim de evitar encaminhamentos judiciais.

Em decorrência desse trabalho, o Prêmio Ouvidorias Brasil 2018 foi destinado a um caso resolvido por esta área da companhia: uma cliente Amil solicitou à Central de Atendimento que incluísse seu nome social na sua carteirinha de identificação. Negado o pedido, a cliente encaminhou o caso à Ouvidoria, que compreendendo que tal registro reflete respeito à identidade (inclusive de gênero, no caso das pessoas transgênero), permitiu que a questão evoluísse através de encontros internos (jurídico, operações, marketing, gestão de rede credenciada e própria) e não só atendeu tal demanda específica como também desenvolveu um plano de integração e acolhimento envolvendo todas as áreas de negócios da empresa, resultando em uma mudança de processo que, a partir de então, assume a diversidade sem entraves.

REA OUVIDORIA AMIL

| | Ano base 2017 | Ano Base 2018 |
|--|-----------------|-----------------|
| Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO) | 5.46 dias úteis | 3.60 dias úteis |
| Percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP) - 7 dias úteis | 56% | 88,17% |
| Percentual de Resposta Dentro do Prazo Pactuado (PRDPP) - de 8 a 30 dias | 38% | 10,20% |
| Percentual de Resposta Fora do Prazo (PRFP) Acima de 30 dias | 6% | 1,63% |



UNITEDHEALTH GROUP®



6. Bem-estar do colaborador



UNITEDHEALTH GROUP®



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

6.1. Composição da equipe UnitedHealth Group Brasil

GRI 102-8, GRI 401-1

No final de 2018, o quadro funcional do UnitedHealth Group Brasil contava com uma equipe de 34.055 colaboradores próprios¹, o que representa um aumento de 17,6% em relação ao ano anterior. Atualmente, 97% dos contratos são permanentes e apenas 3% temporários. A empresa apresenta uma concentração maior de colaboradores na região Sudeste, em São Paulo.

Total de colaboradores

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|--------|--------|--------|
| | 28.096 | 28.939 | 34.055 |

Total de colaboradores por gênero

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------|--------|--------|--------|
| Feminino | 20.846 | 21.552 | 25.160 |
| Masculino | 7.250 | 7.387 | 8.895 |

Total de colaboradores categoria funcional [1]

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------|--------|--------|--------|
| Operacional | 19.339 | 19.294 | 22.388 |
| Tático | 8.379 | 9.232 | 11.126 |
| Estratégico | 378 | 413 | 541 |

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

Total de colaboradores por contrato de trabalho e gênero

| | Permanente | Temporário |
|--------------|---------------|--------------|
| Masculino | 8.654 | 241 |
| Feminino | 24.382 | 778 |
| Total | 33.036 | 1.019 |
| | 34.055 | |

Total de colaboradores por tipo de emprego e gênero

| | Tempo integral | Meio período |
|--------------|----------------|---------------|
| Masculino | 7.453 | 1.442 |
| Feminino | 22.992 | 2.168 |
| Total | 30.445 | 3.610 |
| | | 34.055 |

Total de colaboradores por contrato de trabalho e região

| Região | Permanente | Temporário | Total por região |
|---------------------------------------|---------------|--------------|------------------|
| AL | 1 | 0 | 1 |
| BA | 35 | 0 | 35 |
| CE | 645 | 32 | 677 |
| DF | 768 | 23 | 791 |
| MG | 47 | 1 | 48 |
| PE | 1.927 | 70 | 1.997 |
| PR | 613 | 7 | 620 |
| RJ | 11.777 | 357 | 12.134 |
| RN | 805 | 45 | 850 |
| SP | 16.418 | 484 | 16.902 |
| Total por contrato de trabalho | 33.036 | 1.019 | 34.055 |

Novas contratações de funcionários e rotatividade por faixa etária, gênero e região

| | Número total de novos funcionários contratados | Taxa de novas contratações (%) | Número total de funcionários desligados | Taxa de rotatividade (%) |
|---------------------|--|--------------------------------|---|--------------------------|
| Gênero | | | | |
| Masculino | 2.372 | 26,42 | 1.765 | 26,57 |
| Feminino | 6.606 | 73,58 | 4.879 | 73,43 |
| Faixa etária | | | | |
| 16 a 25 | 2.063 | 22,98 | 1.223 | 18,41 |
| 26 a 35 | 3.875 | 43,16 | 2.721 | 40,95 |
| 36 a 40 | 1.547 | 17,23 | 1.186 | 17,85 |
| 41 a 45 | 890 | 9,91 | 775 | 11,66 |
| Acima de 45 | 603 | 6,72 | 739 | 11,12 |
| Região | | | | |
| SUL+SE | 2.910 | 32,41 | 2.245 | 33,79 |
| SP | 5.111 | 56,93 | 3.571 | 53,75 |
| NE+DF | 957 | 10,66 | 828 | 12,46 |

Andréa Norfini – Diretora Global de Desenvolvimento e Aquisição de Talentos

“O ano de 2018 foi um período estruturante focado em três pilares: experiência do colaborador, mercado e liderança. O UnitedHealth Group Brasil se posicionou como marca que contrata e valoriza o diverso, expandindo o olhar para a diversidade, abrindo possibilidades para o desenvolvimento de talentos, o que proporciona melhores resultados e, em consequência, uma melhor experiência para clientes e funcionários.”

UNITEDHEALTH GROUP®

6.2. Inclusão e Diversidade

GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 406-1



O UnitedHealth Group Brasil acredita na potência que a inclusão da diversidade proporciona aos locais de trabalho e suas relações.

Essa premissa direciona a construção de sólidas conexões que permitem à empresa inovar em um mundo em constantes mudanças e, entregando produtos e serviços que melhor se adequem às distintas realidades, a companhia conquista resultados mais positivos e duradouros.

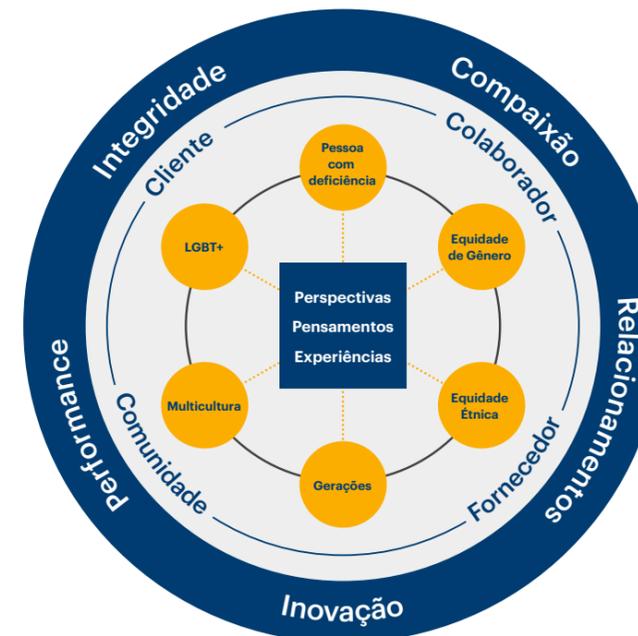
No ano de 2018 foi realizado em 20 unidades do UnitedHealth Group Brasil um diagnóstico cultural que contou com 120 líderes e 50 pessoas com deficiência, culminando na criação da área de Inclusão e Diversidade.

Assim, a estratégia de Inclusão e Diversidade está ancorada nos valores do grupo, instigando a promessa da companhia de ajudar as pessoas a viverem vidas mais saudáveis e fazendo com que o sistema de saúde seja melhor para todos. Através do desenvolvimento de uma cultura inclusiva, possibilita-se a construção de

relações de confiança, proporcionando a valorização das diversas perspectivas e experiências, a coragem em reconhecer erros e a possibilidade de desafiar o status quo, visualizando e redefinindo conceitos. Todos esses aspectos representam fatores essenciais para o alcance de soluções mais criativas e melhora na performance dos negócios.

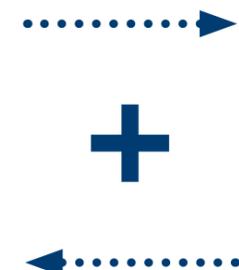
Este cenário abre caminho a fim de que não só a empresa, mas a sociedade em geral, conscientize-se da importância do respeito e valorização da diversidade. Todos prosperam em um ambiente que reconhece os valores inerentes de cada indivíduo, o que os faz sentirem-se seguros para expressar seu verdadeiro 'eu', sabendo que fazem parte de algo maior. É com essa finalidade que a estratégia de Inclusão e Diversidade vem sendo desenvolvida, baseada nos pilares descritos na imagem a seguir.

Pilares da Estratégia Inclusão e Diversidade



Inclusão é fazer com que cada pessoa seja valorizada e conectada.

Todos prosperam em um ambiente em que seu valor inerente é reconhecido, em que se sentem seguros para expressar seu verdadeiro 'eu' e em que sabem que fazem parte de algo maior.



Diversidade é uma mistura rica de diferenças

Diversidade abarca todas as dimensões que fazem cada pessoa única, incluindo etnia, idade, gênero, personalidade, crenças, experiências, orientação sexual, identidade de gênero e mais.

Inclusão e Diversidade abrangem uma série de ações intencionais baseadas nos princípios de valor do UnitedHealth Group, apoiadas pelas políticas institucionais, como não retaliação, equidade de oportunidades e manutenção de um ambiente de trabalho livre de assédio.

Com o apoio de políticas corporativas de compliance, como o Código de Conduta e outras, a empresa proíbe quaisquer tipos de discriminação nas relações

que se estabelecem na companhia. Os casos deste tipo que eventualmente venham a ocorrer devem ser imediatamente encaminhados ao canal de denúncia. Como o canal não classifica as alegações por tipos, não é possível precisar se dentre os atendimentos realizados em 2018 constam casos específicos de discriminação.

Todas as denúncias recebidas através de qualquer meio disponibilizado (rede sociais UnitedHealth Group,

UNITEDHEALTH GROUP®

Ouvidoria, SAC, e-mail de Compliance e Canal de Ajuda) são cadastradas no Canal de Ajuda do UnitedHealth Group e direcionadas para análise e investigação da equipe de Labor Compliance. Esta investiga as alegações referentes ao comportamento pessoal e as encaminha ao Comitê de Medidas Disciplinares (composto pela equipe de Labor Compliance e Jurídico Trabalhista), que propõe medidas corretivas e define os planos de ação, que passam a ser acompanhados até o término de sua implantação.

Possíveis situações inadequadas observadas no ambiente de trabalho também devem ser comunicadas (com garantida privacidade do denunciante) através do canal RH Direto. Qualquer integrante da companhia que infrinja os valores de inclusão e diversidade estará sujeito a ações disciplinares, incluindo a rescisão de contrato.

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

Além disso, ciente de que o processo de apropriação a respeito dos temas ligados a Inclusão e Diversidade passa pela tomada de consciência e construção de um novo modelo mental, o UnitedHealth Group Brasil promove grupos de diálogo formados por colaboradores voluntários de várias áreas com o objetivo de criar novas conexões em um ambiente seguro e inclusivo que respeite e valorize a diversidade humana, desde as práticas de atração até o desenvolvimento de carreira e engajamento dos colaboradores.

Atualmente, estão ativos os seguintes grupos:

- + Eficiente - (pessoas com deficiência): garantir que todas as pessoas possam desenvolver seus talentos com excelência e equidade em um ambiente de trabalho saudável, seguro e acessível.
- ComoSomos - (equidade de gênero): estimular a criação de políticas que assegurem às mulheres equidade de oportunidades e participação irrestrita e efetiva em todos os níveis de tomada de decisão da companhia.
- Pride - (LGBT+): derrubar obstáculos e contribuir para a inclusão LGBT+ no mercado de trabalho, formando uma rede de aliados que apoie a abertura de portas para diálogos possíveis e educativos.
- Caleidoscópio - (multicultura): respeitar crenças e diferenças culturais, se abrindo para conhecer o outro e praticando os valores do UnitedHealth Group na promoção de um ambiente multicultural e acolhedor. O grupo apoia temas relacionados a refugiados, religiões, indígenas, regionalismo, nacionalidades, desenvolvendo inteligência cultural.
- Melanina - (equidade racial): modificar a sociedade por meio da disseminação da informação e inspirar gerações atuais e futuras, a fim de fortalecer o respeito, o relacionamento saudável e a confiança mútua, criando um ambiente diverso e inovador.
- a - (gerações): conscientizar o UnitedHealth Group Brasil e seus clientes das oportunidades de interação e trocas de experiências, conhecimento e desenvolvimento entre as diferentes gerações, valorizando as diferenças entre elas.



Outros pontos relevantes que aconteceram em 2018:

- Aquisição de Tecnologia Assistiva como Jaws e NVDA (NonVisual Desktop Access); e implantação do Serviço de Libras para colaboradores;
- Source dedicado para atração de pessoas com deficiência e Participação em Feira de Atração com foco em diversidade;
- I Semana da I&D – mais de 1.500 participantes;
- Grupos de Diálogos – Pessoa com Deficiência, Equidade de Gênero, Equidade Étnico Racial, LGBT+, Gerações e Multicultura;
- Comitê técnico para promoção da acessibilidade e gestão de questões relativas à deficiência no UnitedHealth Group;
- Prêmio Ouvidoria – Case Nome Social de Clientes trans
- Relacionamento com Ministério Público e Ministério do Trabalho – com o objetivo de diminuir o risco de fiscalização e multas.

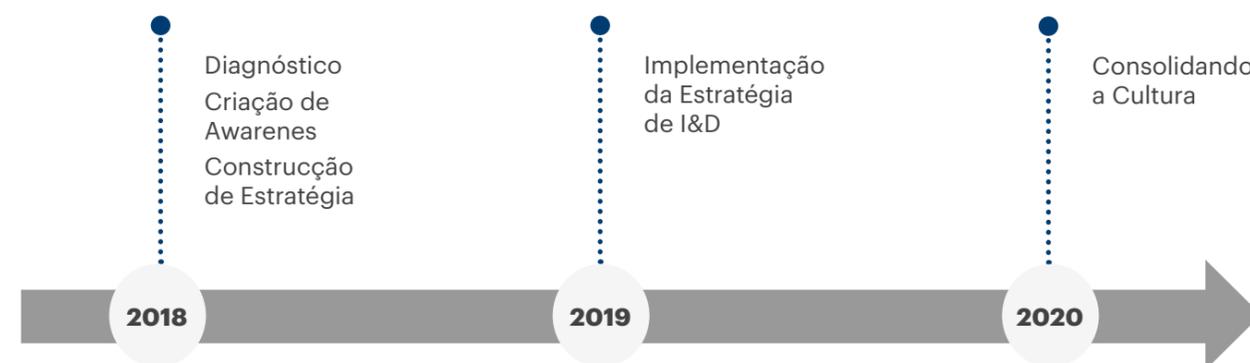
Pessoas com Deficiência

Em 2018, o UnitedHealth Group Brasil realizou, na unidade Morumbi, em São Paulo, o primeiro *workshop* para Pessoas com Deficiência. Conectando 30

profissionais com deficiência que atuam no mercado, o evento contou com a participação de especialistas que facilitaram uma conversa sobre o desenvolvimento de currículos mais atrativos e verificaram as possibilidades de empregabilidade dentre os participantes, os quais receberam, após o evento, um e-mail convidando-os a se cadastrarem no site de carreiras da companhia.

No mesmo ano realizou-se também um curso de Libras (língua brasileira de sinais) na unidade do Hospital da Luz, em São Paulo, do qual participaram 32 colaboradores. Esta iniciativa da Gerência de Atendimento do Hospital da Luz foi realizada em parceria com o programa de Inclusão e Diversidade do UnitedHealth Group Brasil e ministrada pela empresa Inilibras (Instituto de Educação e Cultura). O curso capacita os profissionais para que possam se comunicar com mais efetividade com colegas, pacientes ou acompanhantes surdos.

Um grande diferencial que a companhia conquistou através do alinhamento com a política de equidade de oportunidades foi a garantia de que todas as vagas de trabalho em aberto sejam válidas para profissionais com deficiência, os quais são entrevistados conforme



UNITEDHEALTH GROUP®

seu perfil profissional e direcionados a vagas que sejam alinhadas a tal perfil. Isso representa uma importante evolução diante da convenção frequentemente adotada pelo mercado em encaminhar profissionais com deficiência a vagas pré-estabelecidas que não necessariamente estejam relacionadas à formação e experiência dos mesmos.

LGBT+

Foram realizados encontros na área de Atendimento da empresa com o objetivo de sensibilizar líderes sobre a importância do nome social para mulheres e homens trans. Estiveram presentes mais de 100 colaboradores das unidades Morumbi, Possolo, Tamboré e Agencias, os quais puderam tirar suas dúvidas sobre assuntos relacionados à nome social, à diversidade sexual e de gênero, e assim capacitaram-se para prestar um suporte mais rico às suas equipes.

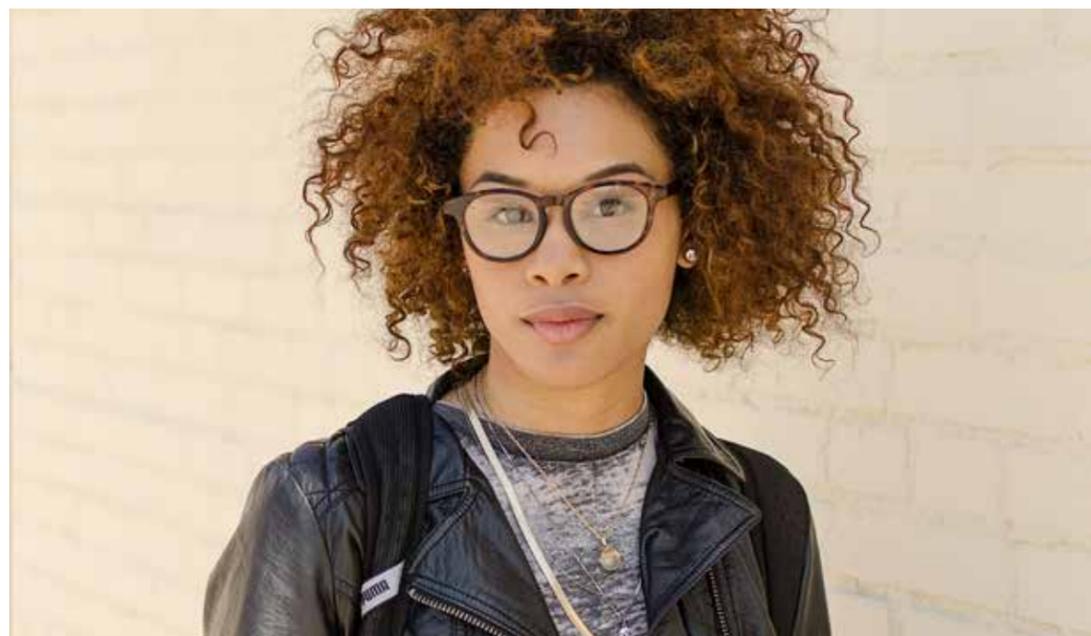
Outra parceria de sucesso foi realizada entre a diretoria de atendimento do Américas Serviços Médicos e a área de Inclusão e Diversidade do UnitedHealth Group Brasil, a fim de promover a primeira das cinco edições do Conselho Consultivo para clientes transgênero. Os encontros objetivam facilitar a compreensão a respeito das dificuldades e situações que as pessoas trans enfrentam diariamente na área da saúde, em relação

ao convênio médico ou nas condutas dos profissionais da saúde. Para tanto, as questões foram abordadas a partir da visão destes indivíduos, com atenção às demandas específicas relacionadas ao atendimento, ambiente e estrutura das diferentes áreas que impactam diretamente a experiência de pacientes trans.

Abordando assuntos como o tratamento e a cordialidade como diferenciais de humanização no atendimento, nome social, a importância da comunicação e o acolhimento na área de saúde, a primeira edição contou com a participação de quatro membros do conselho, pacientes transgênero dos hospitais do Américas Serviços Médicos e do plano de saúde Amil e pessoas da sociedade que enfrentem diariamente desafios nos serviços de saúde. Outros temas serão desenvolvidos ao longo dos demais encontros e deverão corroborar para que o UnitedHealth Group Brasil possa atender a todos os seus públicos respeitando a especificidade inerente a cada um deles.

Equidade Racial

No ano de 2018 o UnitedHealth Group Brasil promoveu uma roda de conversa sobre Empoderamento e Saúde da Mulher Negra, onde as participantes puderam não só se apropriar dos temas, mas também compartilhar suas perspectivas a respeito de como a Amil pode inovar nos cuidados de saúde da mulher negra.



Percentual de colaboradores por categoria funcional, em cada uma das seguintes categorias de diversidade: gênero, faixa etária, negros e profissional com deficiência

| | Estratégico | Operacional | Tático |
|-------------------------------------|-------------|-------------|--------|
| Gênero | | | |
| Masculino | 49,17% | 26,06% | 25,12% |
| Feminino | 50,83% | 73,94% | 74,88% |
| Faixa etária | | | |
| 16 a 25 | 0,00% | 15,21% | 3,50% |
| 26 a 35 | 13,86% | 34,36% | 44,98% |
| 36 a 40 | 19,41% | 19,63% | 23,42% |
| 41 a 45 | 25,32% | 13,44% | 12,97% |
| Acima de 45 | 41,40% | 17,37% | 15,13% |
| Negros | | | |
| | 2,77% | 10,80% | 7,23% |
| Profissional com deficiência | | | |
| | 0,37% | 2,11% | 0,47% |

Percentual de colaboradores que integram o Comitê Executivo, em cada uma das seguintes categorias de diversidade: gênero e faixa etária

| Gênero | |
|---------------------|-------|
| Masculino | 75,00 |
| Feminino | 25,00 |
| Faixa etária | |
| 36 a 40 | 12,50 |
| 41 a 45 | 25,00 |
| Acima de 45 | 62,50 |

Proporção do salário base por gênero (mulheres em relação aos homens)³

| Estratégico | 70% |
|-------------|-----|
| Operacional | 96% |
| Tático | 77% |



Foram computados apenas empregados de vínculo CLT (desconsiderados os estagiários, acadêmico medicina e médico residente). Não foram considerados os colaboradores desligados no mês de dezembro nem os salários Zerados.

UNITEDHEALTH GROUP®

6.3. Avaliação de desempenho e performance

GRI 404-3



O programa de avaliação de performance, desde 2018, é estendido a todos os colaboradores da organização e realizado com o suporte de uma plataforma online. Os objetivos do Ciclo de Performance são, além de apoiar o desenvolvimento dos colaboradores, esclarecer sobre os objetivos da organização nas suas diferentes áreas e incentivar a cultura de alta performance.

O Ciclo de Performance é composto por três grandes fases que ocorrem ao longo do ano: a fase de planejamento, em que líderes e colaboradores devem definir desafios, aprofundar o entendimento com relação às competências que apoiam a entrega das metas e construir algumas ações de desenvolvimento que farão parte do Plano de Desenvolvimento Individual do colaborador. Esta fase precisa ser registrada na plataforma de Performance, para que as ações e indicadores possam ser acompanhadas ao longo do ano. A segunda fase, de revisão, ocorre no meio do ano e compreende um momento de feedback formal entre líder e liderado, além de uma análise sobre a necessidade de ajuste de alguma meta de negócio ou ação de desenvolvimento. Caso haja alguma alteração, ela deverá ser registrada na plataforma. A fase final de cada ciclo consiste na avaliação, que ocorre no final do ano ou início do próximo ano.

Todas as lideranças são obrigatoriamente avaliadas no atingimento de suas metas de negócio e nas competências da organização. Para os demais colaboradores, são obrigatórios o plano de desenvolvimento e a avaliação de competências (também registradas na plataforma de performance), enquanto o estabelecimento de metas de negócio individuais é opcional, de acordo com a diretriz de cada negócio e diretoria. Para níveis de gerência e diretoria, além da avaliação do líder imediato, há uma etapa de calibração, onde um colegiado analisa a performance destes líderes.

Para os níveis de gerência e diretoria, o Ciclo de Performance serve como base para a Remuneração Variável. Para estes níveis e demais públicos, além do suporte ao acompanhamento contínuo da performance dos colaboradores, o ciclo apoia a criação de ações de desenvolvimento transversais e individualizadas. O acompanhamento e a obtenção de informações claras sobre a performance dos colaboradores trazem maior clareza também sobre o desenvolvimento de carreira, a fim de garantir foco e gerar feedbacks edificantes.

Percentual de empregados que recebem análises de desempenho e desenvolvimento de carreira por gênero

| Gênero | Número de empregados próprios que receberam análise de desempenho e de desenvolvimento de carreira | Número total de empregados próprios | Percentual do total de empregados que receberam análise e acompanhamento formal de desempenho, por gênero |
|--------------|--|-------------------------------------|---|
| Masculino | 5.658 | 8.895 | 64% |
| Feminino | 16.309 | 25.160 | 65% |
| Total | 21.967 | 34.055 | 65% |

Percentual de empregados que recebem análises de desempenho e desenvolvimento de carreira por categoria funcional

| Categoria funcional | Número de empregados próprios que receberam análise de desempenho e de desenvolvimento de carreira | Número total de empregados próprios | Percentual do total de empregados que receberam análise e acompanhamento formal de desempenho, por gênero |
|---------------------|--|-------------------------------------|---|
| Estratégico | 67 | 541 | 12% |
| Operacional | 20.650 | 22.388 | 92% |
| Tático | 1.250 | 11.126 | 11% |
| Total | 21.967 | 34.055 | 65% |

UNITEDHEALTH GROUP®

6.4. Responsabilidade trabalhista

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



Em consonância com a legislação trabalhista vigente, os valores do UnitedHealth Group Brasil estão também representados nas relações profissionais estabelecidas pela companhia.

Todos os direitos dos colaboradores previstos em CLT ou na Constituição Federal ficam resguardados de qualquer violação. A livre negociação e associação asseguram-se através dos Acordos ou Negociações Coletivas, os quais embasam também os temas relacionados a medicina e segurança do trabalho (através da portaria nº 3214 - 08/06/1978) e das normas regulamentadoras como: Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO), Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), atividades e operações insalubres, atividades e operações perigosas e segurança e saúde no trabalho em serviços de saúde, entre outras.

Em 2018, a empresa realizou, em todas as localidades onde possui alguma unidade, negociações coletivas diretamente com o sindicato dos empregados via Acordos Coletivos de Trabalho (ACT) ou negociações

coletivas através de sindicato patronal via Convenções Coletivas de Trabalho (CCT). As negociações abrangem sindicatos da categoria preponderante e também das diferenciadas. Quando os acordos são assinados, a empresa comunica a data base aos colaboradores envolvidos. Vale lembrar que os procedimentos com relação ao aviso prévio seguem tanto a legislação quanto as cláusulas contidas nas CCT e ACT.

Embora a companhia considere como ponto positivo que os colaboradores residam a curtas distâncias de seu local de trabalho, este fator não é obrigatório. O levantamento dos dados que apresentam o percentual de colaboradores da alta gestão contratados na comunidade local segue em vias de estruturação e, por esse motivo, ainda não é possível relatar tais dados com precisão.

6.5. Benefícios e iniciativas de qualidade de vida

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

Por acreditar na importância da qualidade de vida de seus colaboradores, tanto a nível pessoal quanto profissional, o UnitedHealth Group Brasil vem trabalhando ao longo dos últimos anos para embasar esse conceito e incentivar que os trabalhadores realmente adotem posturas mais saudáveis e equilibradas em seus cotidianos, além de proporcionar facilidades de âmbito profissional.

Vale lembrar que, em 2018, ocorreu a consolidação dos novos benefícios implantados em 2017, foi realizada a I Semana de Capital Humano para todos os colaboradores, presencial e virtualmente em todas as Unidades, entre outros eventos. Também foi criado o Portal do Colaborador, que promoveu diversas facilidades ao colaborador, desde a consulta de seus holerites, como a interação com os benefícios disponibilizados pela empresa, de forma rápida e prática.

Destacam-se, ainda, as seguintes ações:

- O Programa de Apoio ao Colaborador (PAC) garante de maneira anônima e desburocratizada o suporte telefônico para aspectos psicossociais mais comuns como psicologia e direito, além de promover consultas presenciais para colaboradores com tais necessidades. Oferece suporte em 4 pilares: financeiro, psicológico, social e jurídico
- Canais de comunicação para liderança.
- Acesso facilitado a academias através de Gympass (em funcionamento a partir do mês de março).
- Educação continuada através de treinamentos de capacitação de colaboradores olhando seu desenvolvimento de ponta a ponta, desde a contratação até o desligamento.



UNITEDHEALTH GROUP®

Programa Viver Bem

Criado em setembro de 2017 especialmente para os colaboradores UnitedHealth Group Brasil (exceto Optum), o programa Viver Bem se baseia em quatro pilares para promover o bem-estar: Saúde, Carreira, Conexões e Finanças. No ano de 2018 o pacote foi ampliado a todos os estagiários e compõe planos de Assistência Médica (apenas titular), Assistência Odontológica, PAC, Gympass e Seguro de Vida. No 20º andar da unidade Morumbi foi inaugurado também o Espaço Viver Bem, que reúne serviços e atividades para a saúde e bem-estar de todos os colaboradores da unidade. Além de disponibilizar espaço da mamãe para retirada de leite materno, vestiários, sala de games e uma unidade do Amil Espaço Saúde, este local conta ainda com dois profissionais com deficiência visual que atuam como massoterapeutas em horário comercial.

O Programa Mamãe e Bebê, por sua vez, realizou cursos de gestantes (sete deles em SP, seis no RJ, duas no PR, três no NE, e uma no DF).

Outra iniciativa de destaque é o Coral Vozes do UnitedHealth Group Brasil, que em 2018 realizou oito apresentações: Inauguração do Espaço Viver Bem (Morumbi), Encontro de Corais na FMU, Noite de Corais na Igreja Batista, no shopping Eldorado, no fim de ano das unidades Morumbi, Amil One e Samaritano SP.

A companhia também acredita na importância de que seus colaboradores possam garantir os cuidados necessários para sua saúde no futuro. Para tanto, conta com o Programa VidAtiva, um Plano de Previdência exclusivo para os colaboradores UnitedHealth Group

Brasil (exceto Optum), os quais podem realizar contribuições de acordo com seu grupo de participação. O plano é administrado pelo Banco Itaú, entidade aberta, compartilhada entre as áreas de Capital Humano, Serviços e Financeiro do UnitedHealth Group Brasil.

BENEFÍCIOS OFICIAIS E LIBERALIDADE CONCEDIDAS (Amil e Américas Serviços Médicos)

| |
|---|
| AUXÍLIO UNIVERSITÁRIO |
| SEGURO D&O (Directors and Officers Liability Insurance) |
| ALIMENTAÇÃO |
| AUXÍLIO CRECHE |
| CESTA NATALINA |
| EMPRÉSTIMO CONSIGNADO |
| REFEIÇÃO e/ou REFEITÓRIO |
| TICKET COMBUSTÍVEL |
| VALE TRANSPORTE |
| ASSISTÊNCIA MÉDICA |
| ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA |
| CHECK UP |
| CONVÊNIO FARMÁCIA |
| GYM PASS |
| PAC - PROGRAMA DE APOIO AO COLABORADOR |
| PREVIDÊNCIA PRIVADA |
| SEGURO DE VIDA |

Nota:

- Os empregados temporários não recebem ticket alimentação, plano de saúde e plano odontológico.
- Benefícios passíveis de avaliação por público alvo e abrangência geográfica.
- Além dos benefícios citados acima, são oferecidos IPAD, celular, estacionamento, reembolsos de km e cartão de crédito corporativo, dependendo do nível de ocupação/cargo do colaborador.

6.6. Saúde e segurança do colaborador

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



Ligada à diretoria de Capital Humano e Serviços, a área Corporativa de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho e Qualidade de Vida (EHS) foi estabelecida em meados do ano de 2017 com o objetivo de “cuidar de quem cuida”, na missão de ajudar as pessoas a viverem de forma saudável, segura e sustentável. A área também gera indicadores de desempenho para direcionamento de ações e planos de melhorias, dentro desse contexto, atuam aproximadamente 208 profissionais de todos os Serviços Especializados em Saúde e Medicina do Trabalho (SESMT) em todas unidades hospitalares e administrativas.

Toda essa estrutura visa garantir a uniformidade e velocidade na difusão de práticas de trabalho seguro e monitoramento de saúde de 100% dos colaboradores do UnitedHealth Group Brasil, que trabalham diariamente para promover um ambiente saudável, seguro e sustentável. Os trabalhadores envolvidos em atividades assistenciais e, portanto, expostos a riscos biológicos e

doenças infecto contagiosas, são controlados quanto à imunização e monitorados com relação ao Procedimento de Controle para Acidentes com Perfuro Cortantes. Além disso, o Comitê de Saúde e o Comitê do Colaborador são formados por colaboradores representantes de todos os setores das unidades e representam 100% dos profissionais da companhia.

A CIPA está presente em todas as unidades do UnitedHealth Group Brasil que se enquadram na NR-5, sendo que as não enquadradas contam com um colaborador designado como representante. A abordagem preventiva se dá através da realização de treinamentos específicos como prevenção a incêndios, utilização correta dos equipamentos e materiais perfuro cortantes, movimentação de pacientes, trabalho em altura, trabalhos com eletricidade, trabalhos em espaço confinado, utilização correta dos EPIs, dentre outros. Além dos treinamentos, a companhia realiza, ainda, periódicas inspeções e monitoramentos nas suas

UNITEDHEALTH GROUP®

unidades a fim de verificar possíveis riscos de acidentes e doenças ocupacionais. E para acompanhar trabalhos considerados perigosos, são promovidas ações integradas com as áreas de manutenção. A hierarquia dos controles de risco é aplicada sempre que possível.

É importante que os colaboradores se conscientizem de que, por mais que a companhia estabeleça uma série de iniciativas voltadas à sua segurança, é essencial que cada um compreenda seu papel nesse processo. Para contribuir nesse sentido, ocorre anualmente a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT).

Sempre na linha do cuidado, a área de EHS realiza atendimentos psicossociais pelo telefone, disponibilizando uma Assistente Social responsável por realizar a interface entre as áreas de Saúde Ocupacional e Bem-Estar. Assim, a empresa procura garantir que os colaboradores com maiores necessidades de apoio ou em maior fragilidade psicossocial sejam atendidos com mais rapidez e personalização. Tal estrutura estende-se aos gestores quando lhes é necessário encontrar maneiras de lidar positivamente com determinados colaboradores.

Avaliação dos riscos químicos, físicos, biológicos e ergonômicos nas unidades

Em 2018, foram realizadas avaliações de riscos nos ambientes de trabalho, envolvendo todas as 142 unidades da companhia. Nesse processo foram avaliadas 34.533 posições de trabalho, tanto de unidades integradas quanto em integração, observando os fatores que possam prejudicar a segurança e saúde do colaborador para estabelecer rumos para a implantação de medidas de eliminação ou controle dos riscos, contribuindo inclusive para a redução do absenteísmo derivado de doença ou acidentes. Assim são promovidas mudanças no ambiente e organização do trabalho, que resultam no aumento da produtividade, da motivação, satisfação e integridade física e mental do colaborador.

Dentre as campanhas realizadas durante o ano de 2018, destacam-se: Cuidados com o Verão / Dengue, Chikungunya e Zika (janeiro); Carnaval / Cuidados com a saúde / Febre Amarela (fevereiro); Saúde da Mulher / Homenagem ao Dia da Mulher / Dia Mundial da Água / Campanha em prol das mulheres com câncer (março); Inauguração do Espaço do Colaborador na unidade do Morumbi (maio); Concurso Dia Mundial do Meio Ambiente / Vacinação contra gripe / Apresentação do CVS In Company na unidade do Morumbi / Apresentação do Salão Espaço Viver Bem (junho); Relatório de Sustentabilidade / Ergonomia, Temperatura no local de Trabalho (julho); Orientação como agir em caso de incêndio / Outubro Rosa (outubro); Limpeza das mesas (novembro).

6.7. Desenvolvimento profissional

GRI 404-1, GRI 404-2



Focada no desenvolvimento profissional da sua equipe como um todo, o UnitedHealth Group Brasil oferece treinamentos capazes de proporcionar maior desenvoltura, consciência de responsabilidade e alinhamento junto aos valores da companhia.

No ano de 2018 foram realizadas mais de 300 mil horas de treinamento, sendo que 76% delas estiveram voltadas à formação inicial de novos colaboradores. As ações realizadas em São Paulo, as do Rio de Janeiro e as de Curitiba, juntas, somaram, em média, 25 mil horas mensais de treinamentos realizados.

O trabalho realizado via Roadmap de QPS (Qualidade e Segurança do Paciente) para todas unidades hospitalares, COI e LottenEyes, treinou 425 profissionais nas questões relativas a Cultura de Segurança (1º

módulo com 230 profissionais), Governança Clínica (2º módulo com 120 profissionais) e Experiência do Paciente (3º módulo com 75 profissionais).

Dentre os treinamentos de destaque realizados em 2018, pode-se citar o Onboarding, objetivando que os novos colaboradores se sintam atraídos e entusiasmados desde o primeiro dia de trabalho, e se apropriem dos valores institucionais com clareza e interesse.

A Trilha de capital humano, focada nos colaboradores da área de Capital Humano, busca integrar as equipes e alinhar as diretrizes estratégicas da área através de uma comunicação fluida para gerar relações de confiança entre as pessoas, estimulando o protagonismo e a influência em um processo de gestão da mudança. Como por exemplo o Treinamento Atitude realizado em

UNITEDHEALTH GROUP®



nossas unidades assistenciais, que tem como objetivo uma maior eficiência de performance comportamental e o fortalecimento da cultura e valores organizacionais, impactando positivamente os resultados do NPS & Vital Signs, D&I e Direitos Humanos do grupo; e, a Trilha Comercial, composta por treinamentos técnicos funcionais que visam a capacitação e desenvolvimento de competências específicas e fundamentais para nossos Executivos de contas.

Vale lembrar que o foco no desenvolvimento das lideranças se dá por meio dos treinamentos de Ciclo de Performance, Feedback, Calibração-peer coaching e Coaching Metas Smart. Houve também o lançamento do programa médico de família, treinamento que apoia a estratégia de coordenação do cuidado desenvolvida pelo UnitedHealth Group Brasil no ano de 2018.

Número médio de horas de treinamento, por categoria funcional e gênero

| Categoria funcional | Nº total de empregados próprios, por categoria funcional | Nº total de horas de treinamento oferecidas a cada categoria funcional | Média de horas de treinamento por categoria funcional |
|---------------------|--|--|---|
| COMEX | 6 | 144 | 24,00 |
| Diretor | 245 | 2.578 | 10,52 |
| Gerente | 765 | 8.052 | 10,53 |
| Coordenador | 1.812 | 11.424 | 6,30 |
| Outros | 10.740 | 51.226 | 4,77 |
| Total | 13.568 | 73.424 | 5,41 |

Treinamentos de terceirizados

GRI 410-1

Visando a melhoria de processos e a adequação positiva de estruturas, o UnitedHealth Group Brasil promove treinamentos e capacitações a todos os colaboradores, sejam eles estagiários, contratados ou terceirizados.

Uma das características das estratégias de treinamentos da companhia está no fato de que alguns deles são ministrados por terceiros, como ocorre com os "Controladores de Acesso" alocados nas unidades, os quais recebem do próprio fornecedor o treinamento de Atendimento ao Cliente e Apresentação Pessoal. Esses

mesmos colaboradores recebem, ainda, treinamentos ministrados pelas equipes UnitedHealth Group Brasil sobre Política Anticorrupção e Código de Conduta e Responsabilidade Social, além de assuntos sobre rotinas e aplicabilidade on the job, ou seja, no próprio posto de trabalho. Além disso, todos os colaboradores são treinados de acordo com as exigências de cada hospital.

A gestão da área de Segurança Patrimonial é corporativa. As diretrizes são passadas para os gestores da área, que viabilizam sua aplicabilidade. Os contratos terceirizados são geridos pelos gestores de Segurança Patrimonial, os quais fazem valer os SLAs estabelecidos para cada categoria.



UNITEDHEALTH GROUP®



7. Educação e sociedade



UNITEDHEALTH GROUP®

7.1. Programa de voluntariado UnitedHealth Group Brasil

Com uma série de iniciativas pró comunidades, o UnitedHealth Group Brasil se apropria de sua responsabilidade social com afinco e eficiência, promovendo melhorias nos locais onde atua. Sustentado em sua própria missão “Ajudar as pessoas a viver de forma mais saudável”, o grupo apoia e desenvolve uma gama de iniciativas com foco na saúde, educação e qualidade de vida.

Além disso, ao acreditar na potência do engajamento corporativo, o UnitedHealth Group Brasil incentiva seus colaboradores a participar de ações voluntárias corporativas e/ou desenvolvidas pelos comitês de voluntariado presentes em suas unidades.

“Unidos para Ajudar”

Uma plataforma corporativa de responsabilidade social que consolida as ações sociais e trabalho voluntário.

Avaliação Oftalmológica

Iniciado há 10 anos o projeto carrega, desde seu nascimento, uma história de sucesso, beneficiando mais

de 28 mil crianças de escolas públicas do Estado do Rio de Janeiro com avaliações de acuidade visual e doação de óculos às crianças que necessitem.

Visando sua expansão nacional e ampliação do atendimento a crianças carentes, em 2018 o projeto foi totalmente redesenhado com o apoio e validação técnica de especialistas e da Sociedade Brasileira de Oftalmologia.

A ação passou a contemplar um treinamento simples e eficaz de triagem oftalmológica, capacitando professores e educadores a realizar uma avaliação inicial com base na linha de corte 20/40 que garante a plena sociabilização através da visão por contraste.

O projeto ainda passou a contar com a parceria de clínicas oftalmológicas da rede credenciada Amil, que através de um contrato de parceria social (valor de consulta simbólico) se disponibilizam a atender as crianças identificadas com necessidade de uma avaliação de acuidade visual.

Como garantia de qualidade, eficiência e segurança do projeto, o UnitedHealth Group Brasil se responsabiliza por todas as etapas, desde o treinamento e documentações junto às instituições, agendamento de consultas, transporte das crianças para as consultas, produção dos óculos em óticas especializadas e revisão e entrega dos óculos a serem doados.

De forma a avaliar o impacto social do projeto, o UnitedHealth Group Brasil também solicita a todas as instituições, após 6 meses da doação dos óculos, um relatório de rendimento escolar/psicológico, de todas as crianças beneficiadas.

Em 2018 o projeto resultou em:

- 50 professores capacitados
- 650 crianças triadas
- 48 crianças encaminhadas para consultas
- 34 óculos doados
- Melhoria no rendimento escolar em média de 1,5 pontos nas notas de português e matemática

Horta e educação ambiental

Em parceria com ONGs locais especializadas, o UnitedHealth Group Brasil realiza, há 3 anos, oficinas vivenciais de construção de hortas adaptadas ao clima, solo e estrutura já existente nos locais beneficiados, com plantação de espécies como leguminosas, frutas e hortaliças. São oferecidas ainda orientações sobre manuseio dos alimentos e dicas para uma alimentação mais saudável, como também, todos os cuidados para cultivo e manutenção do solo e horta.

A ação destina-se a crianças carentes de escolas públicas de 5 a 15 anos ou participantes de projetos sociais ligados a instituições ou ONGs.

Em 2018, mais de 650 crianças participaram das oficinas.

Projeto Cozinha Experimental

Vigente há três anos, o Projeto Cozinha Experimental atua em parceria com o SESI/Sistema Firjan a fim de proporcionar oficinas vivenciais sobre educação alimentar, para crianças carentes entre 5 e 15 anos, merendeiras e copeiras.

Em estruturas montadas nas escolas ou instituições, as oficinas infantis são realizadas de maneira lúdica, onde a experimentação e as atividades educativas funcionam como estímulos a hábitos alimentares mais saudáveis.

Para merendeiras e copeiras também são realizadas oficinas práticas de culinária sobre o aproveitamento total de alimentos, composição de cardápios saudáveis e regras de higiene durante o manuseio de alimentos.

Em 2018, passaram pelo projeto 10 merendeiras e 650 crianças.

Voluntariado

Implantado em 2015 com o compromisso de promover transformação social, o programa de voluntariado corporativo engaja e incentiva os colaboradores a participarem de ações e campanhas sociais, sempre com a ideia de exercer os valores corporativos em prol de melhorias às comunidades, através dos projetos apoiados pela empresa com foco em saúde, educação e qualidade de vida.

Visando o fortalecimento da Cultura de Voluntariado do Unitedhealth Group Brasil e um maior engajamento nacional, em 2018 foi iniciada a implantação dos Comitês de Voluntariado. As unidades da Amil Rio de Janeiro e Amil Morumbi foram as primeiras unidades a formar seus comitês. De forma voluntária, colaboradores e executivos se inscreveram para fazer parte deste grupo que tem como papel principal participar, estimular e desenvolver ações locais que tragam um maior propósito para voluntários e comunidade atendida, sob



UNITEDHEALTH GROUP®

a gestão da área de sustentabilidade do UnitedHealth Group Brasil.

Uma das primeiras ações realizadas pelo comitê foi a doação de brinquedos em comemoração ao Dia das Crianças, onde foram arrecadados mais de 800 brinquedos de acordo com as necessidades e o perfil das instituições beneficiadas.

Desde a implantação do programa de voluntariado, somam-se mais de 50 iniciativas realizadas, com 3.300 participações voluntárias que totalizam mais de 8.300 horas de voluntariado somando mais de 12.000 pessoas beneficiadas.

Ao longo de 2018 o CIEP Municipalizado 227 – Procópio Ferreira, escola pública localizada em Duque de Caxias – RJ, foi beneficiada com todas as ações da Plataforma Unidos para ajudar. Para celebrar o encerramento deste ciclo de atividades, foi realizado um grande mutirão que reuniu, em março de 2019, mais de 100 voluntários do UnitedHealth Group Brasil, mais de 40 alunos e mais de 20 profissionais da escola entre professores, administrativo e merendeiras.

Durante 6 horas de trabalho, foram desenvolvidas diversas atividades de melhoria estrutural como reforma completa da quadra poliesportiva, criação de mural de grafite, pintura do pátio interno, montagem de um parque externo, reforma da brinquedoteca e ampliação da horta. Também foi realizada oficina de primeiros socorros e palestras sobre obesidade infantil e higiene bucal para os alunos presentes e oferecida ainda a verificação de pressão a todos os profissionais da escola.

Programa de Desenvolvimento Profissional para o Mercado de Trabalho

O UnitedHealth Group Brasil alinhado aos seus valores corporativos, aos objetivos de Desenvolvimento

Sustentável (ONU) e em seu papel social junto à comunidade onde atua, firmou a primeira parceria público-privado com o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, com o objetivo de desenvolvimento profissional de Jovens Infratores.

Trata-se de um programa pioneiro e inovador de capacitação para 20 jovens infratores de 16 a 19 anos cadastrados na Central de Aprendizagem da Corregedoria do Estado do Rio de Janeiro, uma ação socioeducativa de adesão voluntária, não relacionada à redução de pena junto ao sistema judicial.

O Unitedhealth Group Brasil ofereceu aos jovens, de forma gratuita, 132 horas de aulas, durante 3 meses, além de vale transporte (para que pudessem chegar ao curso), material escolar e lanche durante as aulas.

As aulas realizadas no prédio do Museu da Justiça, contaram sempre com a presença de um profissional da empresa, um representante da corregedoria e um instrutor especializado no trabalho com os jovens. Por meio de uma metodologia transdisciplinar de autoconhecimento e autoestima, a iniciativa possibilitou a estes jovens um ambiente 100% seguro, sem rótulos, julgamentos e de total confiança.

Resultados significativos foram alcançados ao final do curso, tanto para os Jovens, como para a sociedade e para todos que tiveram a oportunidade de acompanhar o programa:

- 80% de aprovação final - 16 jovens com mais de 75% e aproveitamento acima do esperado.
- 7 dos formandos já se encontram empregados como Jovens Aprendizes no mercado, 2 destes contratados na Amil Rio de Janeiro.
- Mesmo sem que este fosse o objetivo, todos os jovens participantes que durante o programa ainda respondiam à justiça, ao final tiveram seus processos



- encerrados ou arquivados por bom comportamento.
- Durante todo o curso apenas um jovem apresentou-se reincidente à justiça e abandonou o curso.

O UnitedHealth Group Brasil acredita que ações como esta seguem alinhadas aos seus valores corporativos e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estabelecidos pela ONU.

Patrocínios e parcerias

Parceria com AquaRio

Em continuidade às ações corporativas voltadas à causa de Combate à Obesidade Infantil, o UnitedHealth Group Brasil, no ano de 2018, realizou uma parceria com o AquaRio, viabilizando a distribuição de cartilhas lúdicas sobre o tema. Foram distribuídas para todas as crianças de escolas participantes do projeto de visita guiada gratuita do AquaRio, de acordo com a faixa etária.

Ao final do ano, mais de 12 mil crianças de mais de 300 escolas foram beneficiadas com orientações e dicas de saúde.

Espaço de inclusão Sócio Cultural Recycle Dance

O UnitedHealth Group Brasil desde 2017 patrocina e apoia a Associação Recycle e Dance, que há 12 anos promove a inclusão social de crianças e adolescentes

de 3 a 19 anos, moradoras de Duque de Caxias e região através da arte e educação.

Com foco na dança e no viés cultural, o espaço oferece atividades gratuitas que funcionam no contra turno escolar e visam a promoção de atividade física, comprometimento escolar, cidadania, respeito à diversidade, educação ambiental e inclusão social.

Ao longo do projeto, mais de 2 mil jovens já foram assistidos e 2 jovens foram convidados a participar de mostras internacionais de ballet.

No último ano a Associação atendeu a 81 crianças, com aulas de Dança em seis modalidades, proporcionou 20 atividades recreativas e culturais, um espetáculo de ballet aberto ao público, campanhas sociais, distribuição de kits escolares, apoio às famílias e ações de reciclagem.

Projeto Cine Curta

2018 foi o segundo ano consecutivo em que o Projeto Cine Curta foi patrocinado pela Amil. Trata-se de um projeto que tem como objetivo central levar o cinema às escolas públicas do Estado do Rio de Janeiro, desde as creches até o ensino médio, com filmes produzidos especialmente para as sessões, com temas sociais adequados a cada faixa etária atendida pelo projeto.

UNITEDHEALTH GROUP®



Durante as exposições, a Amil oferece gratuitamente às crianças e jovens lanches saudáveis e guias com dicas sobre alimentação saudável.

O projeto ainda oferece a todos os professores orientação e apostilas com atividades e conteúdos pedagógicos com base nos roteiros das produções exibidas para que possam trabalhar os conteúdos com os alunos em sala de aula, após a exibição.

O Cine Curta atende a um público com faixa etária entre 1 e 18 anos e em 2018 realizou 130 sessões de cinema, em 18 escolas do Rio de Janeiro e grande Rio, beneficiando mais de 12 mil crianças e jovens.

Sinal do Vale

UnitedHealth Group Brasil ao longo dos últimos 3 anos, apoia iniciativas e ações desenvolvidas pelo Sinal do Vale. Uma ONG criada há 7 anos, que se identifica como uma escola viva que se dedica a pesquisas e estudos

sobre a regeneração do solo, sistemas alimentares e preservação de florestas, localizada em uma área de 250 hectares de Mata Atlântica em Duque de Caxias.

Em 2018, a empresa buscou uma parceria com a Safran, para que juntas patrocinassem o projeto "Vila Limpa", estudo sobre a disposição e descarte de resíduos no carente município de Santo Antônio, localizado em Duque de Caxias, no Rio de Janeiro. Através de um mapeamento detalhado sobre os pontos de descarte de resíduos, pontos de carência de coleta, o diagnóstico (quantidade e tipo) do resíduo descartado, foi identificado o local e tamanho mais adequado para a instalação de 6 lixeiras ecológicas. Além do estudo, o Sinal do Vale ainda realizou diversas reuniões e conversas com a população local para apresentação do estudo, orientação sobre a manutenção das lixeiras, além de orientações de conservação ambiental sobre aproveitamento de alimentos e descarte correto de resíduos.

Ainda em 2018 o UnitedHealth Group Brasil proporcionou a 100 jovens, filhos de seus colaboradores, com idade entre 13 e 18 anos, a oportunidade de visitar o Sinal do Vale e poder vivenciar atividades experienciais como trilha guiada à nascente, plantio de mudas nativas da mata atlântica, oficinas de horta e de culinária, além da experimentação de alimentos altamente nutritivos, produzidos a partir da jaca e banana verdes.

UNICEF

GRI 203-1

Em 2017 a Amil estabeleceu junto ao UNICEF (United Nations Children's Fund) uma parceria com objetivo de desenvolver e implantar intervenções estratégicas focadas em saúde infantil e desnutrição, promoção da amamentação, alimentação complementar saudável e prevenção de sobrepeso e obesidade em crianças e

adolescentes, priorizando a região amazônica, regiões semiáridas e grandes centros urbanos.

Dentre as ações realizadas por essa parceria, destacam-se aquelas relacionadas à saúde indígena, que beneficiam diretamente crianças indígenas desnutridas menores de cinco anos e adolescentes. Para a realização do projeto foi desenvolvido estudo sobre os determinantes sociais da desnutrição em crianças indígenas, e a partir dos temas abordados desenvolveram-se ações de "Melhoria dos conhecimentos e habilidades em saúde e nutrição infantil" nas aldeias Koronau, Auaris Posto, Kolulu Guarape, Trairão / Auaris Posto, Katimani, Kolulu, Ariabu e Maturacá, beneficiando aproximadamente 1.091 crianças menores de cinco anos.

Outras iniciativas também contam com o apoio desta parceria, como ocorreu no semiárido baiano, onde mais de 60 profissionais de saúde foram capacitados a partir de metodologia desenvolvida pelo UNICEF Brasil sobre alimentação saudável para crianças de até dois anos.

As questões de nutrição infantil também foram abordadas através do programa Baby Weeks, onde quatro profissionais realizaram, em cinco capitais, encontros de conscientização sobre amamentação e alimentos complementares saudáveis.

O projeto Amazônia Legal, por sua vez, contou com 569 municípios inscritos na estratégia do Selo UNICEF e ofereceu treinamento sobre os direitos das crianças e adolescentes através de 22 publicações sobre temas de nutrição, as quais estão disponibilizadas através dos principais canais de comunicação da Unicef: Facebook, Instagram e Twitter, mensagens que atingiram 448.901 pessoas e geraram 28.249 de ações de engajamento.

UNITEDHEALTH GROUP®



8. Inovação



UNITEDHEALTH GROUP®

A área de Inovação do UnitedHealth Group Brasil está ligada à Diretoria de Tecnologia e de Inovação, compreendendo tais fatores como essenciais ao desenvolvimento estratégico da companhia e ao engajamento de seus colaboradores. Através de uma abordagem criativa, o trabalho realizado por esta área possibilita melhorias nos processos e serviços da companhia, beneficiando toda a rede de relações por ela estabelecidas.

Dentre as iniciativas inovadoras do UnitedHealth Group Brasil, destacam-se:

- Prospecção tecnológica: através da divulgação de tendências e novidades no mercado de tecnologia, possibilita-se a geração de maior valor agregado e consequente retorno para a companhia.
- Design Thinking: através da compreensão das demandas e expectativas do consumidor final, cria-se uma estratégia de abordagem integrada quando se faz necessário solucionar problemas, possibilitando melhores resultados a partir do cuidado no relacionamento empático entre os agentes, sempre considerando a viabilidade técnica e econômica das ações.
- Innovation Center: espaço disponível na sede do UnitedHealth Group Brasil em São Paulo a fim de favorecer possíveis negociações junto dos diversos públicos da companhia, focando na comunicação a respeito da abrangência das tecnologias e soluções atuais da empresa.
- Acelerador de ideias: através do programa de intraempreendedorismo, procura-se fomentar o engajamento e as boas ideias dos profissionais.



- Innovation Lab: espaço acolhedor onde os colaboradores podem realizar reuniões, planejamentos, mapeamento de processos, brainstorming e treinamentos. Esta iniciativa busca estimular a criatividade e o surgimento de novas ideias.
- Desafios Estratégicos e Tecnológicos: são lançados desafios aos colaboradores através da proposição de temas de acordo com as necessidades de cada área, processo que incentiva o desenvolvimento de ideias. Os executivos são responsáveis pela aplicação, avaliação e classificação desta atividade, premiando as melhores ideias.
- Canal de Ideias: espaço para que os colaboradores compartilhem insights e ideias livres, sem especificidade temática, as quais alimentam uma espécie de banco de ideias que pode ser consultado sempre que necessário. Quando determinada ideia for

funcional à questão em voga, será desenvolvida através do Acelerador de Ideias e, então, apresentada à área solicitante.

- Innovation Day: evento exclusivo sobre inovação, tecnologia e desenvolvimento de produtos para todos que querem inovar a forma de pensar e agir, uma vez que convida os participantes a repensar rotinas, práticas e processos, modelos e convenções cotidianas.
- Innovation Forum: maior evento anual de Inovação do UnitedHealth Group Brasil, projetado para reforçar e construir a base da inovação como um pilar central para o grupo. Contempla globalmente a empresa e apresenta oportunidades para que os colaboradores se conectem com outras pessoas em ideias e projetos, além de proporcionar aprendizado sobre ferramentas, abordagens e métodos que permitem a inovação.

UNITEDHEALTH GROUP®



9. Saúde do planeta



UNITEDHEALTH GROUP®

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

A área de EHS (Environmental, Health, Safety and Quality of life), da Diretoria de Capital Humano, é responsável pela gestão dos temas Meio ambiente, Saúde, Segurança do trabalho e Qualidade de vida. Em 2018 a área lançou a Política de Gerenciamento de Resíduos do UnitedHealth Group Brasil, visando estabelecer as diretrizes relacionadas a esse tema, apoiando-se na tríade legislação – meio ambiente – saúde pública.

A fim de atender satisfatoriamente toda a legislação nas unidades nacionais do UnitedHealth Group Brasil, a companhia implantou em 2018 o sistema online de conformidade legal para realizar a governança da legislação de meio ambiente, segurança do trabalho, saúde e qualidade de vida. O resultado deste trabalho vai muito além da observação às leis, uma vez que contribui significativamente com uma gestão de qualidade, garantindo a proteção dos colaboradores e a preservação da saúde pública, bem como a manutenção dos recursos naturais e do meio ambiente.

No último ano também foi adquirido um software para gestão dos processos, informações, documentos, e indicadores de EHS. O time de liderança de EHS recebeu treinamentos e *workshops* sobre esta nova implantação, e tal área foi ampliada e conta, atualmente, com 227 colaboradores.

Em 2018 houve a contratação de empresas especializadas para avaliações de meio ambiente e segurança do trabalho, saúde e qualidade de vida. Além disso, visando à padronização dos processos de EHS, foram publicadas, no ano de 2018, as seguintes políticas:

- Diretrizes para exames médicos para colaboradores UnitedHealth Group Brasil
- PGRSS - Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde
- Política de Promoção e Proteção da Saúde Colaboradores UnitedHealth Group Brasil e Terceiros
- Exame Médico Admissional e Mudança de Função
- Profilaxia Pós Acidente Biológico
- Política de Afastamentos
- Elaboração do Programa Médico de Saúde Ocupacional
- Política de classificação, reporte e investigação de acidentes e incidentes
- Procedimento de Permissão de Trabalho e Análise de Risco
- Plano de Proteção contra incêndio
- Programa de Perfurocortantes (PPRAMP)
- Diretrizes de Intervenções de Saúde Mental
- Procedimento de atenção para Gestantes
- Política de indicadores de EHS

Por se tratar de uma ampla frente de trabalho, as iniciativas relacionadas a tais políticas estão previstas em um calendário estratégico, o qual direciona para o ano de 2019 as etapas de comunicação e implantação em todas as unidades da companhia.

Já as ações de conscientização ambiental e os objetivos e metas de consumo de água e energia e geração de resíduos serão definidos em 2021. Neste período serão desenvolvidos projetos, programas e iniciativas específicas; mecanismos formais de queixa e/ou reclamação relativas ao tema; mecanismos utilizados para avaliar a eficácia da abordagem de gestão e seus resultados como auditoria ou verificação interna ou externa, além de sistemas de medição, avaliações de desempenho externo, avaliação comparativa e feedbacks.

9.1. Gestão do consumo

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

Consciente de que sua gestão de consumo diz respeito não somente aos valores econômicos da companhia, mas também à crescente necessidade de preservação ambiental, o UnitedHealth Group Brasil observa com atenção seus indicadores a fim de mensurar a qualidade da gestão e de tornar os processos cada vez mais sustentáveis. Para o ano de 2020, por exemplo, já está programado o início da gestão de recursos hídricos.

Com a evolução do controle dos indicadores ambientais (água, energia e resíduos), a companhia mensurou mais unidades em 2018. Em 2017 foram declaradas 11 unidades, em 2018 estão sendo declaradas 23 unidades. Ao analisar a média ponderada é possível identificar que o consumo de energia reduziu, sendo que em 2017 a média ponderada do consumo de energia era de 8.854.624,00 kWh por unidade e em 2018, a média ponderada do consumo de energia foi de 6.317.439,85 kWh por unidade. Em relação à água também houve redução considerando a mesma métrica, sendo que em 2017 a média ponderada do consumo de água era de 55.137,91 m³ por unidade e em 2018, a foi de 45.652,25 m³ por unidade.

Os indicadores de água, energia e resíduos são referentes às unidades listadas abaixo, sendo que aquelas marcadas com asterisco (*) representam apenas o escopo do consumo de energia e resíduos:

- Hospital Samaritano Higienópolis
- Hospital Metropolitano Lapa
- Hospital Alvorada Moema
- Hospital Ana Costa Santos

- Hospital Totalcor
- Hospital Carlos Chagas
- Hospital da Luz SP
- Hospital Santa Lucia RJ
- Amil Espaço Saúde Tatuapé
- Hospital Next Butantã
- Hospital Ipiranga Arujá
- Hospital Ipiranga Mogi
- Hospital Vitória Anália Franco
- Hospital Paulistano
- Hospital Alvorada Brasília
- Hospital Monte Klinikum
- Hospital Santa Joana
- Hospital Pró Cardíaco *
- Hospital Samaritano Botafogo RJ *
- Hospital Mario Lioni RJ *
- Complexo Américas RJ *
- Homecare RJ *
- COI (Barra, CMS, Américas, Nova Iguaçu, Botafogo I, Botafogo II, Niterói) – RJ*V

CONSUMO DE ÁGUA

| Consumo de água | m³ |
|-------------------------|---------------------|
| Águas Subterrâneas | 515.439,00 |
| Abastecimento municipal | 534.562,80 |
| TOTAL | 1.050.001,80 |

CONSUMO DE ENERGIA

| Consumo de energia | Total |
|--------------------|---------------|
| [kWh] | 145.301.116,7 |

UNITEDHEALTH GROUP®

9.2. Gestão de Resíduos

GRI 306-2



A gestão de resíduos do UnitedHealth Group Brasil segue rigorosamente a legislação da Anvisa e outras leis relacionadas a gerenciamento de resíduos, observando-se não só os parâmetros federais, mas também estaduais e municipais, uma vez que há especificidades de acordo com as regiões onde atuam as unidades do grupo

A companhia está especialmente atenta ao cumprimento da Lei Federal nº 12.305, de 02 de agosto de 2010, que dispõe sobre a Política Nacional de Resíduos Sólidos, assim como a Resolução da Diretoria Colegiada - RDC ANVISA nº 222, de 28 de março de 2018, que dispõe sobre o Regulamento Técnico para o gerenciamento de resíduos de serviços de saúde.

Assim, a fim de estabelecer de forma clara e padronizada suas diretrizes para o gerenciamento de resíduos, o UnitedHealth Group Brasil criou, em 2018, a Política de Gerenciamento de Resíduos, que será implantada a partir de 2019 em todas as unidades da companhia.

Atualmente, os resíduos são separados por categorias e, de acordo com elas, encaminhados com base nas legislações e com rastreabilidade. Resíduos comuns vão para os aterros sanitários, enquanto aqueles que são passíveis de reciclagem são separados através de coleta seletiva e então

direcionados à reciclagem. Todos os resíduos derivados do serviço de saúde em si são separados e destinados para autoclave ou incineração, conforme exigência legal local.

No que diz respeito à geração de resíduos foi observado um aumento: em 2017 a média ponderada da geração de resíduos era de 767.991,94 kg por unidade, e em 2018 a geração de resíduos foi de 1.432.513,53 kg por unidade. É importante ressaltar que em 2018 houve um aprimoramento nos processos de controle da gestão de resíduos.

Resíduos destinados

| Resíduos | Toneladas |
|--------------|----------------------|
| Recicláveis | 1.118.308,00 |
| Incineração | 22.234.774,40 |
| Aterro | 9.012.832,90 |
| Compostagem | 150.855,00 |
| TOTAL | 32.516.770,30 |

9.3. Gestão de materiais e boas práticas no relacionamento com fornecedores

GRI 102-9, GRI 408-1, GRI 409-1, GRI 412-1, GRI 412-3, GRI 414-1, GRI 414-2 GRI 301-1, GRI 301-2, GRI 103-2, GRI 103-3, Tema material: conscientização ambiental

A gestão da aquisição dos materiais é de responsabilidade da área de Suprimentos, que trabalha a fim de garantir a integridade, coerência, transparência e efetividade do processo decisório de compras, bem como a padronização e controle da documentação específica para tal. O setor de compras é responsável por direcionar as solicitações das unidades, realizando as devidas cotações e a escolha do fornecedor, o qual é encaminhado para o cadastramento (no caso de novos fornecedores).

O processo de cadastro dos fornecedores é centralizado na área de Suprimentos, que realiza análises de documentações gerais e específicas, de acordo com a natureza do produto ou serviço adquirido. Para garantir

a continuidade de qualquer tipo de fornecimento, o fornecedor é avaliado em critérios financeiros e grau de dependência, mitigando eventuais situações de risco. A área de Compliance também atua neste processo, com avaliações de risco reputacional da contratação para a companhia.

Para tanto, é utilizado o banco de dados World Check, que possibilita a verificação de antecedentes, confirmação de situação legal e referências.

Os fornecedores que têm acesso a dados sigilosos e/ou pessoais passam ainda pela avaliação da equipe de Segurança da Informação. Ao ser cadastrado nos sistemas, o fornecedor recebe uma carta de



UNITEDHEALTH GROUP®

expectativas, enviada pela área de Cadastro de Fornecedores, onde a companhia evidencia a necessidade de cumprimento de seus padrões éticos e a sua aplicabilidade prática para todos os parceiros comerciais, além de esclarecer sobre as regras nacionais de antisuborno e sobre a Lei Americana de Práticas de Corrupção Externa (FCPA). Ao contrato dos fornecedores adicionaram-se, ainda, cláusulas do programa de Resiliência a fim de identificar e eliminar qualquer ameaça que possa prejudicar os serviços e ativos críticos hospedados pelo fornecedor.

Atualmente, a Comissão de Qualificação de Fornecedores realiza visitas junto aos fornecedores de medicamentos e materiais técnicos hospitalares, inserindo os critérios socioambientais utilizados na avaliação da qualidade, os quais abarcam inclusive questões anticorrupção. Nas visitas são avaliadas as licenças sanitárias necessárias e o cumprimento das obrigações previstas em leis e decretos vigentes. Critérios sobre as boas práticas de produção também são avaliados.

Nas minutas de contrato há cláusula que desautoriza o emprego de trabalhadores menores de dezesseis anos de idade, salvo na condição de aprendizes a partir de quatorze anos, nos termos da Lei n.º 10.097 de 19.12.2000 e da Consolidação das Leis do Trabalho e demais legislações. Seguindo a mesma lógica, tampouco podem ser empregados adolescentes de até 18 anos de idade em locais perigosos, insalubres ou prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, nem em horários noturnos ou que não permitam a frequência à escola. O respeito a tais premissas envolve também a não adoção, sob qualquer forma, de práticas de trabalho análogo ao escravo.

No ano de 2018, foram aprovados 2.250 contratos, todos relacionados às áreas corporativas e hospitalares. Ao todo, a companhia conta com 7645 fornecedores ativos cadastrados.

9.4. Gestão de emissões



Embora consciente de que o tema emissões é uma problemática global e de intensos desafios, o UnitedHealth Group Brasil procura desenvolver ações que minimizem o impacto dessa realidade através de ações de conscientização e gestão com intuito de reduzir emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE).

Carona Solidária

GRI 305-5

O Projeto Carona Solidária há mais de 2 anos, disponibiliza exclusivamente aos colaboradores do UnitedHealth Group Brasil, um aplicativo de carona solidária através da adesão voluntária.

Alinhado aos valores corporativos e acreditando no significativo impacto desta ação ao meio ambiente e à qualidade de vida, a cada ano a empresa busca atualizações nesta plataforma e novos incentivos no projeto, tendo como base pesquisas e relatos de experiências dos usuários.

Em 2018, o UnitedHealth Group Brasil, através da parceria com a S.O.S. Mata Atlântica proporcionou o plantio e conservação de árvores vinculado às caronas

solidárias realizadas através do aplicativo. Desde janeiro 2018, para cada 100 quilômetros contabilizados, a companhia custeia a plantação e manutenção por 5 anos de 1 muda nativa da mata atlântica.

Para incentivar ainda mais este movimento de carona solidária, a empresa possui um programa de premiação para os três motoristas que derem mais carona, e para os três passageiros que receberem mais carona e outros dois colaboradores ativos no aplicativo que por meio de sorteio também são premiados. Ao final de cada semestre a empresa oferece um prêmio extra ao participante que mais der caronas no período.

Até dezembro de 2018 o aplicativo somava 1.261 usuários cadastrados, os quais proporcionaram 4.894 caronas, que totalizaram uma distância percorrida de 20.392 km, evitando a emissão de 3.134 kg de CO2.

UNITEDHEALTH GROUP®



10. Demonstrações Financeiras⁴



4. As informações aqui apresentadas, referem-se às operações do UnitedHealth Group Brasil (com exceção da Optum), e das operações da companhia em Portugal.

UNITEDHEALTH GROUP®

GRI 102-45

As demonstrações contábeis consolidadas do UnitedHealth Group Brasil para 2018 foram preparadas de acordo com as práticas contábeis nacionais, com base nas disposições contidas na Lei das Sociedades por Ações⁵, nos pronunciamentos, nas orientações e nas interpretações emitidas pelo Comitê de

Pronunciamentos Contábeis da organização. Os dados são apresentados em milhares de reais, exceto quando mencionados de outra forma e contemplam os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018.

As demonstrações incluem todas as empresas controladas pela companhia e estão expostas a seguir:

| | Participação Total (%) | | |
|---|--------------------------|------------|------------|
| | Aquisição/reestruturação | 31/12/2018 | 31/12/2017 |
| Controladas diretas | | | |
| Operadora de planos de saúde | | | |
| Plano de Saúde Ana Costa Ltda. | jul/17 | 100,00% | 100,00% |
| Santa Helena Assistência Médica S.A. | out/16 | 100,00% | 100,00% |
| Assistência médico-hospitalar | | | |
| Aeromil – Aeromil Táxi Aéreo Ltda. (i) | jun/07 | 20,00% | 20,00% |
| Cemed Care – Empresa de Atendimento Clínico Geral Ltda. | jun/07 | 100,00% | 100,00% |
| HAT - Hospital Alvorada Taguatinga Ltda. | dez/09 | 100,00% | 100,00% |
| Esho – Empresa de Serviços Hospitalares S.A. | fev/10 | 99,68% | 99,65% |
| Amil Internacional S.a.r.l | jan/13 | 100,00% | 100,00% |
| Seisa Serviços Integrados de Saúde Ltda. | dez/15 | 100,00% | 100,00% |
| Outros investimentos | | | |
| Bosque – Bosque Medical Center S.A. | jun/07 | 100,00% | 100,00% |
| ETHO – Empresa de Tecnologia Hospitalar Ltda. | ago/10 | 90,06% | 90,06% |
| Elual Participações S.A. | out/16 | 100,00% | 100,00% |
| Santos Administração e Participações S.A. | jul/17 | 100,00% | 100,00% |

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

| | Participação Total (%) | | |
|--|--------------------------|------------|------------|
| | Aquisição/reestruturação | 31/12/2018 | 31/12/2017 |
| Controladas indiretas | | | |
| Operadora de planos de saúde | | | |
| APS Assistência Personalizada à Saúde Ltda. | set/18 | 100,00% | - |
| Sobam - Centro Médico Hospitalar S.A. | set/18 | 100,00% | - |
| Assistência médico-hospitalar | | | |
| Amico Saúde Ltda. | set/14 | 100,00% | 100,00% |
| Excellion - Excellion Serviços Biomédicos S.A. | dez/10 | 100,00% | 100,00% |
| Lusiadas S.G.P.S. | mar/13 | 100,00% | 100,00% |
| Lusiadas - Parcerias Cascais, S.A. | mar/13 | 100,00% | 100,00% |
| Clínica Médio Cirúrgica de Santa Tecla S.A. | mar/13 | 100,00% | 100,00% |
| Clisa - Clínica de Santo Antonio S.A. | mar/13 | 100,00% | 100,00% |
| COI - Clinicas Oncológicas Integradas S.A. | ago/15 | 100,00% | 100,00% |
| CMS - Central de Manipulação e Serviços Farmaceuticos S.A. | ago/15 | 100,00% | 100,00% |
| Hospitais Associados de Pernambuco Ltda. | dez/15 | 100,00% | 90,00% |
| Dilab Medicina Nuclear Ltda. | dez/15 | 95,00% | 85,00% |
| Topimagem Diagnóstico por Imagem Ltda. | dez/15 | 99,00% | 89,00% |
| Multiangio Ltda. | dez/15 | 93,00% | 68,00% |
| Hemonefro Hemodiálise e Nefrologia Ltda. (i) | dez/15 | 28,50% | 28,50% |
| Hospital de Clínicas de Jacarepaguá Ltda. | fev/16 | 100,00% | 100,00% |
| Centro Médico PJ Ltda. | fev/16 | 100,00% | 100,00% |
| Hospital Samaritano de São Paulo Ltda. | ago/16 | 100,00% | 100,00% |
| Casa de Saúde Santa Therezinha Ltda. | ago/16 | 100,00% | 100,00% |
| Hospital Santa Helena S.A. | out/16 | 100,00% | 100,00% |
| Lotten-Eyes Oftalmologia Clínica e Cirúrgica Ltda. | out/16 | 100,00% | 100,00% |
| CMO – Centro Médico de Oftalmologia Ltda. | out/16 | 100,00% | 100,00% |
| Clínica Oftalmológica Danilo de Castro Ltda. | out/16 | 100,00% | 100,00% |
| Hospital Ana Costa S.A. | jul/17 | 100,00% | 100,00% |
| Centro Médico Hospitalar Pitangueiras Ltda. | set/18 | 100,00% | - |
| Outros investimentos | | | |
| Amil Clinical Research Participações Ltda. | nov/12 | 100,00% | 100,00% |
| Lusiadas A.C.E. | mar/13 | 100,00% | 100,00% |
| COI Participações S.A. | ago/15 | 100,00% | 89,10% |
| COIPAR Participações S.A. | ago/18 | 100,00% | - |

UNITEDHEALTH GROUP®

GRI 201-1

Demonstrações dos fluxos de caixa para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017

(Em milhares de Reais)

| | Controladora | | Consolidado | |
|--|--------------|------------|-------------|------------|
| | 31/12/2018 | 31/12/2017 | 31/12/2018 | 31/12/2017 |
| Fluxo de caixa das atividades operacionais | | | | |
| Lucro líquido do exercício | 6.713 | 53.298 | 7.874 | 54.148 |
| Ajustes para reconciliar o resultado ao caixa e equivalentes de caixa gerados (aplicados) pelas atividades operacionais | | | | |
| Depreciação / amortização | 182.139 | 152.178 | 567.009 | 500.891 |
| Impairment / reversão de impairment | 31.748 | - | 42.350 | 49.240 |
| Provisão para perdas sobre recebíveis e outros créditos | 250.096 | 233.338 | 449.405 | 421.413 |
| Provisão para remissão | (2.608) | 2.476 | (2.608) | 2.476 |
| Provisão para eventos ocorridos e não avisados | 106.713 | 12.453 | 114.227 | 13.004 |
| Provisão de aluguel diferido | 292 | 32.413 | 292 | 32.413 |
| Remuneração baseada em ações | 18.929 | 18.929 | 18.929 | 18.929 |
| Provisões para ações judiciais | 55.553 | 190.590 | 78.213 | 191.480 |
| Juros / custos apropriados | 320 | 195.317 | 18.002 | 241.542 |
| Resultado de equivalência patrimonial | (144.634) | (71.544) | - | - |
| Perda não realizada com derivativos | - | - | 1.480 | 3.124 |
| Participação de acionistas não controladores | - | - | 1.161 | 850 |
| Impostos diferidos | 36.434 | 89.599 | (13.446) | 40.785 |
| Variações cambiais líquidas | 772 | (182) | 2.467 | (200) |
| Outros | (481) | 315 | (155) | 1.436 |
| | 541.986 | 909.180 | 1.285.200 | 1.571.531 |
| Diminuição (aumento) nos ativos: | | | | |
| Aplicações financeiras | (73.087) | (165.217) | (65.268) | (216.602) |
| Créditos de operações com planos de assistência à saúde | (327.195) | (222.995) | (359.225) | (262.358) |
| Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora | - | - | (211.621) | (219.378) |
| Créditos tributários e previdenciários | (51.494) | (28.358) | (67.919) | (31.713) |
| Depósitos judiciais e fiscais | (137.025) | (13.971) | (132.479) | (9.672) |
| Outros | (26.186) | (32.970) | (138.539) | 18.425 |
| Aumento (diminuição) nos passivos: | | | | |
| Provisões técnicas de operações de assistência à saúde | 41.038 | 174.612 | 6.051 | 147.030 |
| Receita antecipada de contraprestações | 33.161 | 25.865 | 41.646 | 21.685 |
| Comercialização sobre operações | 12.076 | (1.771) | 13.139 | (2.112) |
| Tributos e encargos sociais a recolher | 186.070 | 42.377 | 303.799 | 111.211 |
| Débitos diversos | 65.745 | 43.553 | 189.435 | 112.871 |
| Outros | 776 | 36.562 | 115.169 | 38.932 |
| | (26.308) | (42.052) | (145.607) | (141.382) |

Demonstrações dos fluxos de caixa para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017

(Em milhares de Reais)

| | Controladora | | Consolidado | |
|--|--------------|-------------|-------------|-------------|
| | 31/12/2018 | 31/12/2017 | 31/12/2018 | 31/12/2017 |
| Caixa líquido gerado nas atividades operacionais | 239.557 | 724.815 | 833.781 | 1.138.468 |
| Fluxo de caixa das atividades de investimento | | | | |
| Adição de ativo imobilizado | (83.881) | (53.678) | (725.961) | (423.043) |
| Adição de ativo intangível | (149.598) | (139.694) | (182.749) | (183.060) |
| Adição de investimentos, líquida do caixa de empresas adquiridas | - | (220.978) | (357.381) | (342.346) |
| Aumento de capital em controladas | (364.195) | (747.733) | - | - |
| Dividendos e juros sobre capital próprio recebidos | 12.892 | 58.181 | - | - |
| Venda de bens do ativo imobilizado | 3.073 | 1.127 | 3.280 | 1.787 |
| Venda de bens de propriedades para investimento | - | - | - | 3.890 |
| | (581.709) | (1.102.775) | (1.262.811) | (942.772) |
| Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento | (581.709) | (1.102.775) | (1.262.811) | (942.772) |
| Fluxo de caixa das atividades de financiamento | | | | |
| Empréstimos e financiamentos captados | 350.000 | - | 855.689 | 300.763 |
| Empréstimos, financiamentos e juros pagos | (2.065) | (2.989.775) | (393.990) | (3.900.030) |
| Aumento de capital social | - | 3.370.000 | - | 3.370.000 |
| Caixa líquido gerado (aplicado) nas atividades de financiamento | 347.935 | 380.225 | 461.699 | (229.267) |
| | 5.783 | 2.265 | 32.669 | (33.570) |
| Aumento (redução) do caixa e equivalentes de caixa | 5.783 | 2.265 | 32.669 | (33.570) |
| Saldos do caixa e equivalentes de caixa | | | | |
| No fim do exercício | 12.200 | 6.417 | 150.296 | 117.627 |
| No início do exercício | 6.417 | 4.152 | 117.627 | 151.197 |
| Aumento (redução) do caixa e equivalentes de caixa | 5.783 | 2.265 | 32.669 | (33.570) |

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações contábeis.

UNITEDHEALTH GROUP®



11. Sumário de conteúdo da GRI *Standards*



UNITEDHEALTH GROUP®

GRI 102-55

| GRI Standards | Divulgação | Observações | Página do relatório | Omissão |
|----------------------------------|--|--|---------------------|---|
| GRI 101: FUNDAMENTOS 2016 | | | | |
| CONTEÚDOS GERAIS | | | | |
| PERFIL ORGANIZACIONAL | | | | |
| GRI 102-1 | Nome da organização. | | 8 | |
| GRI 102-2 | Atividades, marcas, produtos e serviços. | | 8 | |
| GRI 102-3 | Localização da sede da organização. | Endereço da sede da UnitedHealth Group Brasil: Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, nº 105, 6º ao 21º andar, Torre B, Empreendimento EZ Towers, Chácara Santo Antônio, CEP 04711-904 - Cidade e Estado de São Paulo. | 57 | |
| GRI 102-4 | Localização das operações da organização. | | 8 | |
| GRI 102-5 | Natureza da propriedade e forma jurídica da organização. | | 8 | |
| GRI 102-6 | Mercados atendidos. | | 8 | |
| GRI 102-7 | Porte da organização. | | 8 | |
| GRI 102-8 | Informações sobre funcionários (próprios e terceiros). | | 28 | O UnitedHealth Group Brasil não tem o mapeamento completo dos dados de colaboradores terceirizados, por isso, este relatório não detalha a situação desse público quanto ao regime de jornada, tipo de contrato de trabalho e gênero. |
| GRI 102-9 | Cadeia de suprimentos. | | 45 | Como uma operadora de saúde e prestadora de serviços médicos, o UnitedHealth Group Brasil não possui uma cadeia de fornecedores fixa |
| GRI 102-10 | Principais mudanças referentes a porte, estrutura ou participação acionária. | | 19 | |
| GRI 102-11 | Princípio da precaução. | | 24 | |
| GRI 102-12 | Iniciativas externas. | | 20 | |
| GRI 102-13 | Afiliações a associações. | | 20 | |
| ESTRATÉGIA | | | | |
| GRI 102-14 | Mensagem do Diretor-Presidente. | | 3 | |
| GRI 102-15 | Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades. | | 3 | |
| ÉTICA E INTEGRIDADE | | | | |
| GRI 102-16 | Valores, princípios, padrões e normas de conduta. | | 8 | |
| GOVERNANÇA | | | | |
| GRI 102-18 | Estrutura de governança. | | 20 | |
| GRI 102-22 | Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês. | | 20 | |
| GRI 102-23 | Presidente do mais alto órgão de governança. | | 20 | |
| GRI 102-25 | Conflitos de interesse. | | 20 | |

GRI 102: CONTEÚDO PADRÃO 2016

UNITEDHEALTH GROUP®

| GRI Standards | Divulgação | Observações | Página do relatório | Omissão | |
|---|------------------------------------|--|--|---------|--|
| GRI 102: CONTEÚDO PADRÃO 2016 | GRI 102-28 | Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança. | 20 | | |
| | GRI 102-29 | Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais. | 20 | | |
| | GRI 102-31 | Avaliação de questões econômicas, ambientais e sociais. | 20 | | |
| | GRI 102-33 | Comunicação de preocupações críticas | 20 | | |
| | GRI 102-35 | Políticas de remuneração. | 21 | | |
| | ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS | | | | |
| | GRI 102-40 | Lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização. | | 4 | |
| | GRI 102-41 | Acordos de negociação coletiva. | | 33 | |
| | GRI 102-42 | Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para os quais se engajar. | | 4 | |
| | GRI 102-43 | Abordagem adotada para o engajamento dos <i>stakeholders</i> . | | 4 | |
| | GRI 102-44 | Principais temas e preocupações levantadas com <i>stakeholders</i> . | | 4 | |
| | PRÁTICAS DE RELATO | | | | |
| | GRI 102-45 | Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas. | | 48 | |
| | GRI 102-46 | Definição do conteúdo do relatório e limites de cada tema material. | | 4 | |
| | GRI 102-47 | Lista de temas materiais. | | 4 | |
| | GRI 102-48 | Reformulações de informações. | Não houve reformulações de informações | | |
| | GRI 102-49 | Mudanças no reporte. | Não houve mudanças no reporte. | | |
| | GRI 102-50 | Período coberto pelo relatório. | | 4 | |
| | GRI 102-51 | Data do relatório anterior. | O relatório anterior foi publicado no ano de 2018. | | |
| | GRI 102-52 | Ciclo de emissão de relatórios. | | 4 | |
| | GRI 102-53 | Dados para contato em relação ao relatório. | | 57 | |
| | GRI 102-54 | Opção "de acordo" escolhida pela organização. | | 4 | |
| | GRI 102-55 | Sumário de conteúdo GRI Standards. | | 51 | |
| GRI 102-56 | Verificação externa. | | 4 | | |
| TEMAS MATERIAIS | | | | | |
| QUALIDADE DE VIDA E CLIMA ORGANIZACIONAL | | | | | |
| GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016 | GRI 103-1 | Explicação dos temas materiais e seus limites. | | 5 | |
| | GRI 103-2 | Abordagem de gestão e seus componentes. | | 5 | |
| | GRI 103-3 | Avaliação da abordagem de gestão. | | 5 | |
| GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2016 | GRI 201-3 | Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece. | | 33 | |

UNITEDHEALTH GROUP®

| GRI Standards | Divulgação | Observações | Página do relatório | Omissão |
|--------------------------------------|------------|--|---------------------|--|
| GRI 401: EMPREGO 2016 | GRI 401-2 | Benefícios concedidos aos empregados. | 33 | |
| GRI 404: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO 2016 | GRI 404-1 | Número médio de horas de treinamento, por categoria funcional e gênero. | 35 | Informação indisponível: O UnitedHealth Group Brasil não faz a gestão do total de horas de treinamento por gênero atualmente. |
| | GRI 404-2 | Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua. | 35 | |
| | GRI 404-3 | Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento de carreira. | 32 | |
| CONSUMO DE MATERIAIS | | | | |
| GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016 | GRI 103-1 | Explicação dos temas materiais e seus limites. | 5 | |
| | GRI 103-2 | Abordagem de gestão e seus componentes. | 5, 33, 44, 45 | |
| | GRI 103-3 | Avaliação da abordagem de gestão. | 5, 33, 44, 45 | |
| GRI 301: MATERIAIS 2016 | GRI 301-1 | Materiais usados, discriminados por peso ou volume. | 45 | Não aplicável - Peso e volume de materiais usados não é relevante para o negócio da UnitedHealthGroup Brasil |
| | GRI 301-2 | Percentual de materiais usados, provenientes de reciclagem. | 45 | Não aplicável - Os principais itens adquiridos pela UnitedHealthGroup Brasil são de uso médico e devido às suas características não podem ser originados de reciclagem |
| CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL | | | | |
| GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016 | GRI 103-1 | Explicação dos temas materiais e seus limites. | 5 | |
| | GRI 103-2 | Abordagem de gestão e seus componentes. | 5, 33, 44, 45 | |
| | GRI 103-3 | Avaliação da abordagem de gestão. | 5, 33, 44, 45 | |
| INDICADORES ESPECÍFICOS | | | | |
| SÉRIE ECONÔMICA | | | | |
| GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2016 | GRI 201-1 | Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos. | 49 | |

UNITEDHEALTH GROUP®

| GRI Standards | Divulgação | Observações | Página do relatório | Omissão |
|---|------------|---|---------------------|--|
| GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO 2016 | GRI 202-1 | Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local. | | A área de Remuneração não realiza a gestão da remuneração dos terceiros, as garantias e obrigações sociais são previstas por contrato. |
| | GRI 202-2 | Proporção de executivos seniores contratados na comunidade local. | 33 | O levantamento dos dados que apresentam o percentual de colaboradores da alta gestão contratados na comunidade local segue em vias de estruturação e, por esse motivo, ainda não é possível relatar tais dados com precisão. |
| GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS 2016 | GRI 203-1 | Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos. | 40 | |
| GRI 205: ANTICORRUPÇÃO 2016 | GRI 205-1 | Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados. | 23, 24 | |
| | GRI 205-2 | Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção. | 24 | |
| | GRI 205-3 | Casos confirmados de corrupção e ações tomadas. | 24 | |
| SÉRIE AMBIENTAL | | | | |
| GRI 302: ENERGIA 2016 | GRI 302-1 | Consumo de energia dentro da organização. | 44 | A UHG não utiliza energia renovável e não faz a comercialização de energia. |
| GRI 303: ÁGUA 2016 | GRI 303-1 | Total de retirada de água, por fonte. | 44 | |
| GRI 305: EMISSÕES 2016 | GRI 305-5 | Redução de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). | | Com o objetivo de realizar uma gestão ambiental eficiente, está planejado para 2020 iniciar a gestão de emissões atmosféricas das unidades e em 2021 iniciar o monitoramento da emissão de GEE. |
| GRI 306: EFLUENTES E RESÍDUOS 2016 | GRI 306-2 | Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição. | 44 | |
| SÉRIE SOCIAL | | | | |
| GRI 401: EMPREGO 2016 | GRI 401-1 | Número total e taxas de novas contratações de empregados, e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região. | 28 | |

UNITEDHEALTH GROUP®

| GRI Standards | Divulgação | Observações | Página do relatório | Omissão |
|---|------------|---|---------------------|---|
| GRI 402: RELAÇÕES TRABALHISTAS 2016 | GRI 402-1 | Prazo mínimo para notificação sobre mudanças operacionais. | 33 | |
| GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO 2016 | GRI 403-1 | Trabalhadores representados por comitês formais de saúde e segurança. | 34 | |
| | GRI 403-2 | Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e por gênero. | 34 | Os indicadores que reportam as informações solicitadas estão em estruturação. Também não é possível estabelecer a relação de taxa pois a organização não prove informações necessárias para tanto, como o HHT. Esta situação será sanada após a implantação do sistema SAP. |
| | GRI 403-3 | Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação. | 34 | |
| | GRI 403-4 | Temas relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos. | 33 | |
| GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016 | GRI 405-1 | Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade. | 29 | |
| | GRI 405-2 | Proporção do salário-base e remuneração entre homens e mulheres. | 29 | O relatório de Remuneração por gênero ainda não pode ser compartilhado em decorrência dos recentes processos de mudança. |
| GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016 | GRI 406-1 | Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas. | 29 | |
| GRI 407: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA 2016 | GRI 407-1 | Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo. | 33 | |
| GRI 408: TRABALHO INFANTIL 2016 | GRI 408-1 | Operações e fornecedores com risco de ocorrência de casos de trabalho infantil. | 45 | |
| GRI 409: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO DE ESCRAVO 2016 | GRI 409-1 | Operações e fornecedores com risco de ocorrência de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo. | 45 | |
| GRI 410: PRÁTICAS DE SEGURANÇA EM DIREITOS HUMANOS 2016 | GRI 410-1 | Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos. | 36 | |

UNITEDHEALTH GROUP®

| GRI Standards | Divulgação | Observações | Página do relatório | Omissão |
|--|------------|--|---------------------|---------|
| GRI 412: AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS 2016 | GRI 412-1 | Operações submetidas a análises ou avaliações de impactos sobre direitos humanos. | 45 | |
| | GRI 412-2 | Treinamento de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos. | | |
| | GRI 412-3 | Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliação. | 45 | |
| GRI 414: AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES 2016 | GRI 414-1 | Fornecedores selecionados com base em critérios sociais. | 45 | |
| | GRI 414-2 | Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas. | 45 | |
| GRI 417: MARKETING E ROTULAGEM 2016 | GRI 417-3 | Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado. | 23 | |

UNITEDHEALTH GROUP®

14. Créditos

GRI 102-3, GRI 102-53

Coordenação Geral

Diretoria de Marketing, Comunicação e Sustentabilidade

Leandro Conti, Andrea Giorgi e André Pastina

Elaboração

Diretoria de Marketing, Comunicação e Sustentabilidade

Jacqueline Sousa da Silva

Conteúdo técnico GRI, redação, diagramação e versão em inglês

Visão Sustentável - www.visaosustentavel.com.br

José Pascowitch, Rafael Morales, Gabrielle Almeida, Murilo Venancio da Silva,

Ana Lúcia Berndt e Paulo Teixeira

Contato

Diretoria de Marketing, Comunicação e Sustentabilidade

Andrea Giorgi - Email: agiorgi@uhgbrasil.com.br

Amil Assistência Médica Internacional S/A

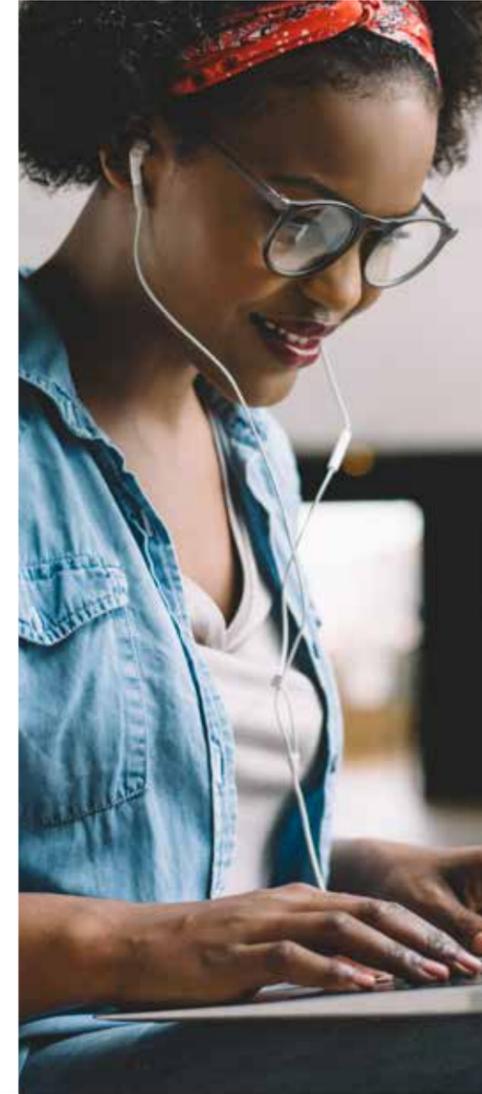
Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos nº 105, 6º ao 21º andar, Torre B,

Empreendimento EZ Towers, Chácara Santo Antônio, CEP 04711-904 -

Cidade e Estado de São Paulo.

www.amil.com.br

UNITEDHEALTH GROUP®



Sustainability Report **2018**

UNITEDHEALTH GROUP®

UnitedHealth Group Brasil
www.unitedhealthgroup.com

UNITEDHEALTH GROUP®

Contents

| | | | | | |
|-----------|--|---|-----------|--|---|
| 3 | | 1. Message from the president | 27 | | 6. Employees' wellbeing |
| 4 | | 2. About the report | 28 | | 6.1. UnitedHealth Group Brazil team composition |
| 4 | | 2.1. UnitedHealth Group Brazil Materiality | 29 | | 6.2. Inclusion and Diversity |
| 6 | | 3. X-Ray | 32 | | 6.3. Performance Assessment |
| 7 | | 3.1. Time Line | 33 | | 6.4. Labor Liabilities |
| 8 | | 3.2. Corporate Profile | 33 | | 6.5. Benefits and Life quality initiatives |
| 9 | | 4. Our Business | 34 | | 6.6. Employees' health and safety |
| 10 | | 4.1. Group Companies | 35 | | 6.7. Professional development |
| 17 | | 4.2. Management and Technology | 37 | | 7. Education and society |
| 19 | | 4.3. Main changes regarding size and structure of UnitedHealth Group Brazil | 38 | | 7.1. UnitedHealth Group Brazil volunteering program |
| 19 | | 4.4. Awards and certifications | 41 | | 8. Innovation |
| 20 | | 4.5. Sustainability strategy | 43 | | 9. The health of our planet |
| 20 | | 4.6. Corporate governance | 44 | | 9.1. Consumption management |
| 22 | | 5. Transparency and ethics in relationships | 45 | | 9.2. Waste management |
| 23 | | 5.1. Compliance and integrity | 45 | | 9.3. Materials management and suppliers relationship best practices |
| 24 | | 5.2. Corporate resilience | 46 | | 9.4. Emissions management |
| 25 | | 5.3. Customer relationship | 47 | | 10. Financial statements |
| | | | 50 | | 11. GRI Content Index |
| | | | 57 | | 12. Credits |

UNITEDHEALTH GROUP®

1. Message from the president

GRI 102-14, GRI 102-15

It is with great satisfaction that I announce the eighth Sustainability Report by UnitedHealth Group Brazil, highlighting that, even though we went through an economic recession year, including political uncertainty, we continue making this company more and more prepared to face challenges and grow consistently and sustainably.

In this context, in November we launched the new Amil positioning – which is 40 years in 2018

–, focusing on 'The Right Care' ('Cuidado Certo'). This movement has also brought the renewal of the brand's visual identity. The brands Next and One Health – now Amil Fácil and Amil One, respectively – have been taken by Amil umbrella branding, showing how aware of change needs UnitedHealth Group Brazil is, in order to deliver products and services that will help people have healthier lives and contribute for the health system to work better for all. This is the main point that defines us and how we work.



The new objective of Amil brand has introduced to the Brazilian Market an assistance model program, aimed at Care Coordination.

The new objective of Amil brand has introduced to the Brazilian Market an assistance model program, aimed at Care Coordination. This program implies the care centralization within a permanent and multidisciplinary team, led by a Family doctor, in Amil

Espaço Saúde Doctors' Office. It follows concepts that have been widely adopted around the world, having had great success, such as Primary Health Care and Medicine based on Evidence, which adds value to health and the system's sustainability.

Last year we also invested in efficiency and automation. We redesigned our websites, improved our digital services and intensified the token usage to ensure efficiency and safety for our clients. We restructured our social media profile content, consequently reaching more followers and their involvement.

As for our employees, 2018 was a year for organizing the structure. We worked steadily in order to offer them benefits, trainings and qualifications, having relevant progress in implementing a corporate culture for the company and enhancing leadership

communication. The result was a better involvement in Vital Signs survey, which measures the perceptions of our internal public on cooperation, regarding a variety of aspects.

At UnitedHealth Group Brazil, extraordinary things happen when we value and include people as well as a diversity of points of view. This way, we learn and strengthen our connections with each other. That's why, in 2018, we started the strategy 'Include' ('Incluir'), which is about some initiatives, policies and guidelines that bring about a culture of integrity, inclusion and appreciation of diversity, based on ethical relationships among employees and *stakeholders* of the company. Following this idea, internal groups were created, formed by volunteers, aiming at generating new connections, in a safe and inclusive environment. The idea is also to benefit from the diversity of ideas for the common wellbeing.

Driven by this energy, generated by all these changes, UnitedHealth Group Brazil continues to work on sustainability values and support the UN Global Compact principles.

Enjoy your reading!

Claudio Lottenberg
President of UnitedHealth Group Brazil

UNITEDHEALTH GROUP®

2. About the report

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

This report follows the guidelines of GRI Standards, under 'Essencial' options, and its main point is the results of Materiality Matrix.

Since 2011, Amil has published its sustainability report, following the guidelines of *Global Reporting Initiative* (GRI). From 2016 on, the report includes the UnitedHealth Group Brazil business, Américas Serviços Médicos (Americas Medical Services) and Optum International. The quantitative data shown in this document are about Amil and Americas businesses, not including Optum. Having an annual issue, the last report made by the company included the year of 2017.

As well as last year, the company chose not to carry out external assessment of this document, which include information from January 1st to December 31st, 2018.

This report follows the guidelines of GRI *Standards*, under 'Essencial' options, and its main point is the

results of Materiality Matrix (further information in the next chapter), showing, when possible, comparative information aiming at showing the progress of the indicators, along the years. When this is not possible, it will be justified, by using GRI calculation bases as reference. For quantitative indicators that do not include operations of the three UnitedHealth Group Brazil operations, there will be a note regarding the scope.

As a signatory of the UN Global Compact, UnitedHealth Group Brazil also shows its report aligned to the demands by Communication on Progress – Global Compact.

2.1. UnitedHealth Group Brazil Materiality

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



The current development of the Materiality Matrix is the result of a questionnaire aligned to the company's strategic planning, based on GRI guidelines and principles of the UN Global Compact.

Every year UnitedHealth Group Brazil publishes its Sustainability Report in order to bring to public the development of the company. It shows the procedures which ensure its unique quality and the positive development of the group's activities. In order to do that, the company relies on the participation of its *stakeholders*, who give their opinions about the points they consider more relevant to the business. This information is organized and end up in the Materiality Matrix, which guides the content of the reports.

In 2017 there was a consultation to identify and update the material aspects in economy, environment and social points. The results from this assessment guide the current document, so that it shows clearly and directly, the main issues of major interest to the relationship group of UnitedHealth Group Brazil.

Engagement Tools

The current development of the Materiality Matrix is the result of a questionnaire aligned to the company's strategic planning, based on GRI guidelines and principles of the UN Global Compact. Among the relationship groups, six are considered to be strategic for the development of the business – suppliers, society, employees, doctors, NGOs and clients. They were

able to participate in this engagement and have made possible the creation of the graphics that shows the issues of major relevance to such groups and to the upper management of the company. The indicators here shown, are therefore the result of the GRI points mentioned in the Materiality Matrix, as well as those considered essential to the business.

UNITEDHEALTH GROUP®

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

| Material Topics | Limits: where impact takes place | Correlation GRI Standards | Management Methods |
|---|--|--|--|
| <p>Life quality and organizational environment: to be aware of the initiatives, projects and policies, as well as the results of the surveys related to life quality and organizational environment.</p> | Employees, Clients and Society | GRI 201-3, GRI 401-2, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3 | <p>UnitedHealth Group Brazil counts on many policies regarding life quality of its employees and the organizational environment. In 2018 the company organized itself based on the triad: Employee's experience, Market and development, and Leadership. Further info on page 32, 33 and 35.</p> |
| <p>Material consumption: to know and understand the characteristics and features of the main materials consumed from the operating areas of UnitedHealth Group Brazil</p> | Suppliers, Clients, Society and Environment. | GRI 301-1 | <p>The company relies on stable procedures of suppliers register, supported by the Compliance area and the team from Information Security, always following the ethical standards in all the supply chain of the business. Further information on page 45.</p> |
| <p>Environmental Awareness: to know about the actions that help the UnitedHealth Group Brazil employees' awareness on Best Environmental practices, as well the clients' and partners'.</p> | Society and Environment. | There is no GRI indicator related to the material topic. | <p>In 2018 the UnitedHealth Group Brazil Waste Management Policy was created. It aims at minimizing the waste generation and encouraging safe and efficient waste destination. Further information on page 46.</p> |

UNITEDHEALTH GROUP®

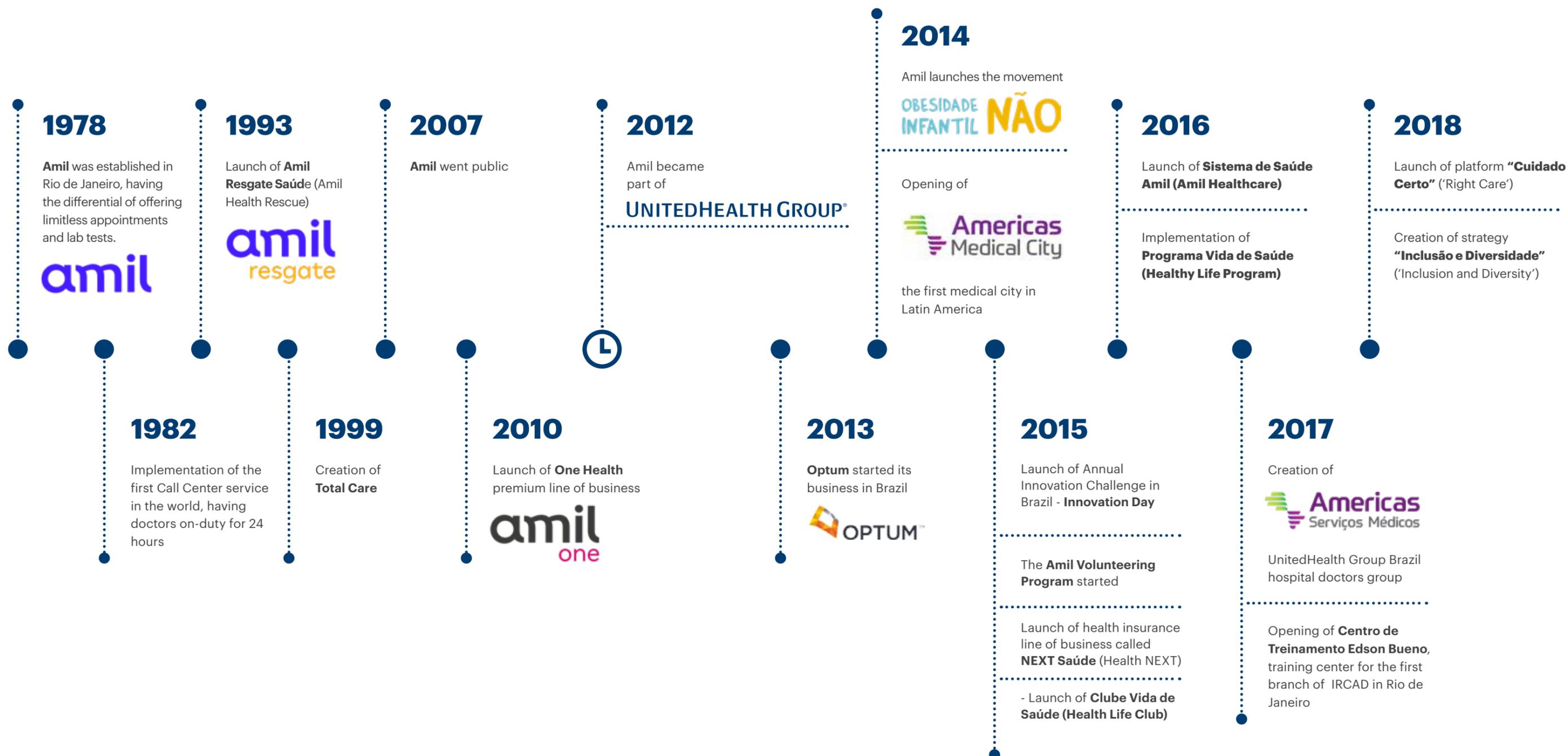


3. X-Ray



UNITEDHEALTH GROUP®

3.1. Timeline



UNITEDHEALTH GROUP®

3.2. Corporate Profile

GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-4, GRI 102-5, GRI 102-6, GRI 102-7



UnitedHealth Group is an American company with its headquarters in Minnetonka, Minnesota State. UnitedHealth Group offers a great range of products and services through two business platforms: UnitedHealthcare, which offers healthcare services and benefits; and Optum, which offers healthcare services based on data and technology. Through these two companies, UnitedHealth Group offers healthcare benefits to people in all the 50 North-American States, besides more than 135 countries and for about 140 million people.

In Brazil the group has three different businesses: Amil, healthcare insurance company; Americas Serviços Médicos (Americas Medical Service), specialized in hospital-doctors service; and Optum, focused on healthcare services integrated to information technology.

Amil

Amil provides a great range of medical and dental benefits through a wide range of hospital and medical services network: from better cost-benefit healthcare plans, up to high level healthcare plans, having national reach and broad accredited network. It is constantly

developing new cutting-edge technological ideas and solutions to help improve the life of millions of people.

Américas Serviços Médicos (Americas Medical Services)

The Americas Serviços Médicos (Americas Medical Services) counts on the experience of well-known hospitals as well as modern specialized clinics, to offer medical-hospital care in hospitals and health institutions in five of the Brazilian states – Rio de Janeiro, São Paulo, Pernambuco, Ceará and Rio Grande do Norte – and in the Federal District, totaling 21 hospitals, 31 specialized clinics, and more than 2,800 hospital beds.

Optum

Optum offers benefits in more than 130 countries, for around 140 million people, through clinical analysis, clinical experience, data analytics solutions, consultancy, healthcare and wellbeing programs and pharmacy services, besides population healthcare services management. Optum has unique capability of collecting, managing and analyzing data and translating them to actionable information, responding to population needs and offering better steady engagement and results.

3.3. UnitedHealth Group Mission and Values

GRI 102-16

Mission

Our mission is to help people live a healthier life and contribute for the better work of the healthcare system

Values

- **Integrity - Honor commitments. Never jeopardize ethics.** We will honor our commitments. We will never jeopardize ethics. We will be known for following the highest standards of ethical behavior. We will make honest commitments and we will always meet them.
- **Compassion – Put ourselves in the other people's shoes – those who we work for and those who we work with.** We must put ourselves in other people's shoes – those who we work for and those who we work with. We are glad to work with such a vital area, such as health, for people and society. We must have true compassion, genuinely understand, feel and connect to people's needs.
- **Relationships – Build trust through cooperation.** We will gain trust by cooperating to find solutions. For us, relationships are essential to help people work together, even when their interests are not the same

neither are met. Trust is gained and maintained through truth, integrity, active involvement and cooperation among employees and clients.

- **Innovation - Build the future and learn from the past.** We must learn from past experiences and use them to build a better future – one that contributes for the healthcare system to improve and serve all people, in a more fair, productive, and consistent way.

- **Performance – Show excellence in everything we do.** We must commit to working with excellence and showing it in everything we do.



UNITEDHEALTH GROUP®



4. Our Business



UNITEDHEALTH GROUP®

4.1. The group's companies

Amil

Amil is a healthcare provider that has offered medical and dental insurance in Brazil since 1978. The company offers high quality health service to its clients through a wide range of accredited network, besides its own clinical and hospital units in the whole country. It has health insurance products for several profiles.

The main characteristics of the company are:

Amil: offers products for national and regional reach, having options for co participation and reimbursement.

Amil One: leader in the premium segment, joining convenience and exclusivity.

Amil Fácil: follows the idea of simplicity, efficiency and care, offering excellent cost-benefit regional plans.

Amil Dental: includes a wide dentists' network, offering plans uncomplicated to be bought and used.

Mission

Help people live a healthier life and contribute for the health system to work better for all..

Around 6,2 million beneficiaries

+ 371 thousand corporate customers

+ 28 thousand accredited medical offices and clinics

+ 6 thousand accredited laboratories and diagnostic imaging center

+ 1,7 thousand accredited hospitals

+ 39 thousand options of assistance with access to the accredited dentists network

+ 20 thousand employees

Reference data: December 31st, 2018.

Cuidado certo (Right Care)

Amil believes people must be the protagonists of their own health. Having information, support and action, they must seek living in a balanced way, focusing on prevention, and always counting on Right Care, at the right time and at the right place. This is a new concept of private health assistance in Brazil. It focuses on the primary care, having a family health team, and based on the coordination of medical care. It helps customers to always have the best health care assistance in order to keep healthy.

The family health team, made up of nurses, health care agents and family doctor, are present in Amil Espaço de Saúde Clinics, as well as in the incorporated offices, which are part of the accredited network. This concept is used in many countries around the world, and are very successful, having around 80% of health problems solved in outpatient care.

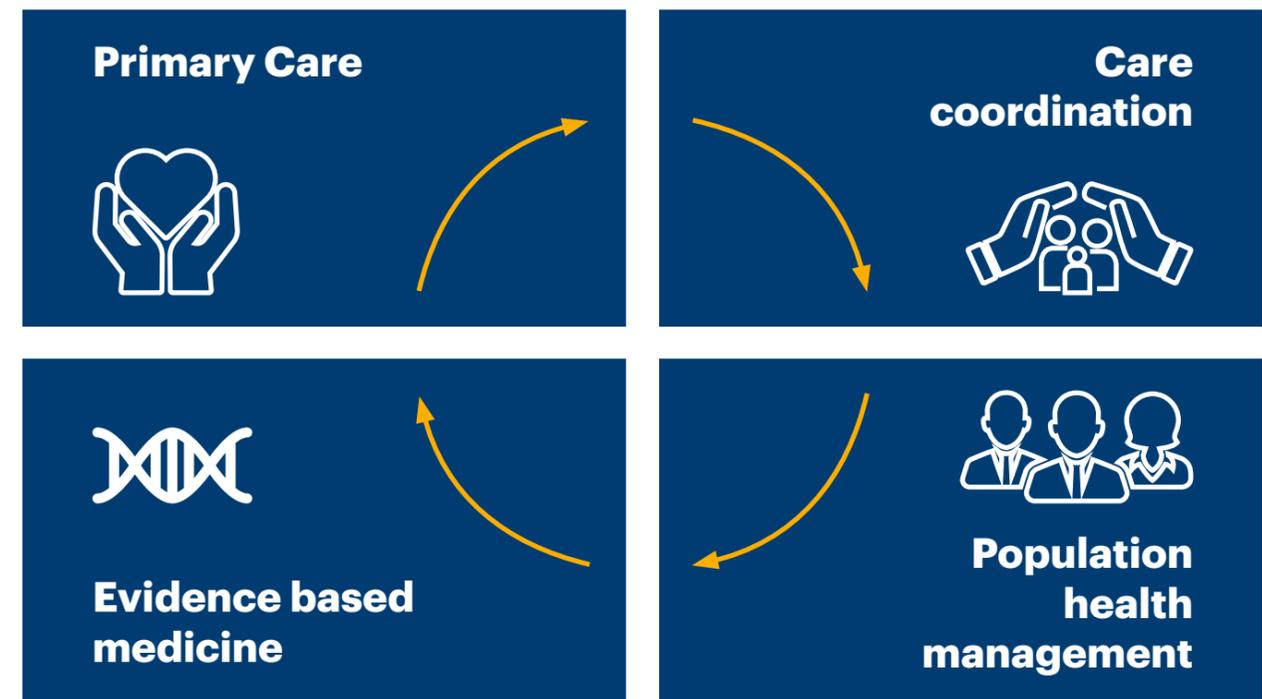
Following this point of view, Amil seeks improving its services, providing proper care to patients, besides ensuring great efficiency in costs with healthcare.

After all, wastes generated from tests or unnecessary specialists search, for example, result in expenses that encumber companies and individuals, as well as the patients, who take unnecessary risks and uncomfortable situations such as standing in lines or waiting for some service. On the other hand, the culture of looking for health care assistance only when sick also shows that people don't have enough guidance on preventing health problems or improving their life quality.

That's why Amil bets on "Cuidado Certo" ("Right Care"), trying to work on the diagnosis and service in an assertive, prompt and efficient way. Through this method, the patient is directed to the suitable care, in a way that there is no waste in the procedure, nor unnecessary distress.

Amil's proposal is to offer full care – in all phases of life and for a long period; besides being integrated – helping the patients benefit from the healthcare system, offering medical support from those who know them, and giving them the care they need.

Integration of the concepts



UNITEDHEALTH GROUP®



Populational Health Management

Populational Health Management contributes to the organization of Sistema de Saúde Amil (Amil Health System), seeking improvement in assistance and greater customer satisfaction, favoring a more sustainable model. Through the usage of Big Data, it maps and classifies the beneficiary bases according to cost, frequency and risk, identifying improvement challenges and opportunities. From there specific strategic actions are made and implemented, having operational and financial tracking through standard reports.

Besides the in-person Care Coordination, made by Primary Care at Amil Espaços Saúde (Amil Healthcare), the remote monitoring supports the customer attraction and is an alternative to the in-person Care Coordination, using Artificial Intelligence and Interactivity to serve the beneficiary. The Virtual Health Agent, Amil Health Call, and Mother and Child Program, are care tools that join technology, care and convenience for the beneficiary.

Evidence-based Medicine

The area of Evidence-based Medicine has the mission of providing rational bases for the development of efficient Health Policies, which consider patients' individual preferences, the health professionals' expertise and

the circumstances the procedure occurs, according to the best scientific evidence available. Care paths are developed clearly focused on Quadruple Aim, strategy to improve the health system, and which is based on four dimensions: improve the patient's experience, improve population health, support and engage the employee to raise financial sustainability. Its contents and indicators are always backed by Medical Consensus, having the free participation of representatives of the procedure worked on, in the care network.

It's broadly available to several areas of UnitedHealth Group Brazil. This area provides support to decisions based on the best evidence available, focused on best clinical result by using reason. After a path has been planned by several corporate areas and the Normative Ruling has been made, this initiative has allowed technology assessment and occasional integration, to the company's services. Amil values positive relationships, adding value to patients, doctors, hospitals and operators.

Amil's medical work quality based on evidence has brought to the company international recognition for the usage of concepts that seek better clinical results: MCG Doyle award. In May, 2018, Amil was the first non-North America institution to receive this award.

Another important recognition was the approval, by the British Journal of Healthcare Management, for an article published by the team from Clinical Management. It describes the path of Amil Medical Representatives and objectively demonstrates the interaction based on evidence as well as the consequent time decrease in retention and readmission rate.

In 2018 the main initiatives taken to reinforce the concept of evidence-based medicine were:

- creation of the group for Remote Representatives, physicians who follow medical cases remotely, making it possible that 100% of Amil's hospital admissions are assessed under evidence-based medicine.
- creation of the group for Mental Health Physicians Representatives – psychiatrics who work in specialized hospitals. This assistance aims at serving the psychiatric population admitted in hospitals, ensuring integrated care after they are discharged.
- creation of Continuous Care Units and Special Medication Units –pioneering initiatives in Clinical Management, that, together, contributed for better clinic efficiency and patients' safety.

In 2018, 326,409 hospital admissions by Amil patients were assessed – from the discharge up to the admission in 111 hospitals of its own or accredited ones.

Family Health Team

Another important pillar, which Works in partnership with evidence-based medicine, is our Family health team. These professionals are specialists in the most common health problems presented by the population.

The family physician assists the patient in a continuous, closer and more humanitarian way, bringing back the connection and trust between physician and patient. They follow each beneficiary's background and take care of their health in a whole way, not only focusing on the symptoms. The patient also counts on the support of an interdisciplinary team, who is Always available to help with necessary care.

Thus, the Family health team is able to offer better results, having lower costs. The first teams for Primary Assistance made by family physicians, nurses, nursing technician and multidisciplinary team in São Paulo and Rio de Janeiro started in 2015. Since then, the project has expanded and now there are 51 teams in 9 states, 226 family physicians and 330 thousand beneficiaries, going for 450 thousand in 2019.

In order to keep the team updated, Amil organizes permanent educational actions, offering specialization courses for the medical team. These courses are about fundamental concepts in family and community health team, as well as more complex clinical topics. There is also strategic clinical updating for the nursing teams and physicians, having courses on advanced life support, following ACLS (Advanced Cardiovascular Life Support), communication in the clinics, minor outpatient surgery procedures, among others. The constant team qualification is based on the commitment to assistance quality and a bold target reach for the clinical outcome, and lower number of hospital admissions, as the Project aims the patients' wellbeing.

Medical Residency Program

Amil is also investing in family and community medical residency. The program started in March, 2019 and

UNITEDHEALTH GROUP®

aims at qualifying professional to be able to work on Primary Health Care (Atenção Primária à Saúde), raise attractiveness to have more Family physicians who have distinctive qualification, and improve our services by having a Strong culture of evidence-based practices..

Amil Espaço Saúde

The idea is to invest in a care system driven to primary care as it may offer a health service that is more appropriate to individuals' needs, wherever they live. Thus, Amil counts on clinics known as Amil Espaço Saúde (AES), based on Family health care and primary care.

These units were created to ensure total and integrated care and they are presente in some regions. They include innovative solutions, connected to modern and safe care practices in order to give patients a better experience and also to contribute for them to have the best healthy life they can.

For this purpose, the places offer, in the same office, several procedures such as insertion of the IUD, outpatient infusion of venous antibiotics, mental health care, besides regular doctor appointments. Another innovation is that the patients, after having seen the physician, may have access to quick assistant from their own houses, through telephone or whatsapp. The nursing team may assist them, so they don't need to go to AES, making the assistance easier.

Leandro Conti – Marketing, Communication and Sustainability Board

“We are a company in transformation. In 2018 the great transformation point was the brand purpose – we didn't only change the layout, but also the purpose of the brand's value through care coordination, evidence-based medicine and primary attention. We prioritized the right care, at the right place, at the right time.”

The Net Promoter Score (NPS) survey, which assesses primary care clients' satisfaction, shows there has been significant improvement along the year due to the work dedicated to the right care.

marca Amil brand new concept

2018 Amil strengthened its direction to create a new culture on health care in Brazil. It used as reference, experiences from UnitedHealth Group and international success cases. The company has care in its DNA, empathy, commitment, protagonism and optimism in its identity. After all, Amil believes in its social mission, and it is aware of its role in developing healthy partnerships with its clients in order to make their lives easier. For that, the company seeks providing convenience, promptness, transparency and access with its services.

In order to ensure the alignment of the brand to such characteristics and new paradigms, Amil brand design has changed, showing clients a more engaging, simple, open and modern image.

The company has worked cooperatively and used internal and external surveys as information source, as well as employees surveys and internal material studies. There was also a workshop to share the results and try different ideas for the brand in different situations.



Mission

We are committed to offering the best health care, focused on high performance and innovation of the procedures. We seek the best experience for our clients and hope to contribute for the development of the Brazilian hospital doctors segment.

Americas Serviços Médicos (Americas Medical Services)

Americas Medical Services counts on the experience of well-known hospitals and modern specialized clinics. It aims becoming the most important and prestigious hospital doctor group, seeking improvement to go beyond treating illnesses. By investing in structure and technology, besides having a modern and integrated management, it will be possible go provide more health, scientific advances, and more opportunities, generating value and be a model to the world.

Values

- Integrity
- Compassion
- Relationships
- Performance
- Innovation

Differentials

Americas Serviços Médicos (Americas Medical Services) is reference in hospital care in Brazil. It aims at adding value to the patient, to the doctors and to the Brazilian health system. It includes reference hospitals and well-known medical hospital care institutions. Americas Serviços Médicos is present in five of the Brazilian states - Rio de Janeiro, São Paulo, Pernambuco, Ceará and Rio Grande do Norte – besides the Federal District.

Its facilities follow institutional guidelines by Patient Safety and Quality Care, which aim at ensuring

excellence in operational and care procedures, clinical care outcomes, patient's safety and experience.

Not only it offers health care, but ASM also fights for scientific advance and better life quality for the population. The quality of its services is certified by the main certifying agencies, showing excellence standard and safety for clients and employees.

Samaritano Botafogo Hospital
• Joint Commission International

Pró-Cardíaco Hospital
• Joint Commission International
• Stroke Distinction, granted by Accreditation Canada, for the assistance given to patients who had a stroke.

UNITEDHEALTH GROUP®

Carlos Chagas Hospital

- Organização Nacional de Acreditação (ONA II) National Accreditation Organization)

Samaritano Paulista Hospital

- Joint Commission International
- American College of Cardiology (ACC) appointed it as an example for other health institutions treating cardiovascular diseases.
- Joint Commission International – for the Clinical Care Program on heart failure. Joint Commission International for the Clinical Care Program on Acute Myocardial Infarction

Ipiranga Mogi Hospital

- Organização Nacional de Acreditação (ONA II) National Accreditation Organization

Caieiras Clinical Hospital

- Organização Nacional de Acreditação (ONA II) National Accreditation Organization

Madre Theodora Maternity Hospital

- Organização Nacional de Acreditação (ONA II) National Accreditation Organization

Casa de Saúde Santa Lúcia Hospital

- Organização Nacional de Acreditação (ONA II) National Accreditation Organization

Alvorada Brasília Hospital

- Organização Nacional de Acreditação (ONA II) National Accreditation Organization

Metropolitano Hospital

- Organização Nacional de Acreditação (ONA III) National Accreditation Organization

Alvorada Moema Hospital

- Joint Commission International

Americas Centro de Oncologia Integrado (Integrated Oncology Center)

- Joint Commission International

Paulistano Hospital

- Joint Commission International
- Joint Commission International - Certified for the Clinical Care Program on Palliative Care (JCI).
- Joint Commission International – Certified for Clinical Care Program on Cerebrovascular Accident (JCI).

Santa Joana Recife

- Joint Commission International

Some of the main hospitals

Samaritano Paulista

Samaritano Paulista started in 2019, having more than one century-tradition. It joins experience from the Samaritano name to the excellence on services given by TotalCor Hospital, which is an international reference on cardiology assistance.

Being a reference for cardiology of intermediate and high complexity, it was acknowledged by the American College of Cardiology as an international center of excellence thanks to the constant update of the employees as well as protocols adjustments to the best world practices. It was also acknowledged by the Joint Commission International, the greater certifying agency in the world on Patient Safety and Quality Care. Samaritano Paulista has experienced teams, centers of excellence, cutting-edge technology and action guidelines that ensure the best world practices.

Samaritano Higienópolis

It has more than one century of tradition. This institution is reference to technology quality and implementation, while keeps the attention on patient care and full-time dedication. Transplant, nephrology, neurology, cardiology and orthopedics are its main specializations.

Paulistano

This hospital is well-known for its technological excellence and for the humanitarian treatment that it offers to clients, having hotel services available, making sure patients feel completely comfortable during hospital stay time.

Americas Medical City

Americas Medical City has a groundbreaking and innovative concept. It is a medical city carefully planned and built to serve all patients' and doctors' needs at the same facility. It is the role-model for integrated solutions for health, including services as prevention, diagnosis, and treatment in clinical or surgical areas, as well as rehabilitation. The hospital complex is in Barra da Tijuca (RJ) and includes Samaritano and Vitoria hospitals, besides advanced centers of oncology, diagnosis, medical training and robotic surgery.

Samaritano Botafogo

About to be 70 years old, this hospital is one of the most

modern and respected centers for prevention, diagnosis and treatments, in the country, thanks to the investment in modern technology and qualified professionals in several specializations.

Pró Cardíaco Botafogo

This institution's path is remarkable for the assistance excellence and safety, especially in Neurology and Cardiology. It is internationally recognized by Stroke and Joint Commission International (JCI), two of the main certifying agencies worldwide.

Santa Joana Recife

It has existed for almost 40 years. It is one of the most important hospital complexes in the country. It stands out in many specialties, such as cardiology, neurology, general surgery, geriatrics, and urology. It is also one of the leaders in robotic surgery in the Northeast region.

Monte Klinikum

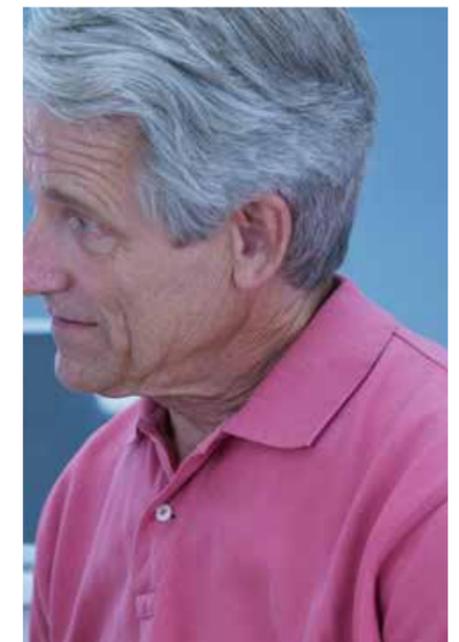
Being a reference in Ceará, it offers a complete structure, having 95 hospital beds, offices, ER for adults and children, a modern surgical center, ICU and advanced diagnostic center. It is the first hospital in North and Northeast regions to integrate robotic surgery.

Center of Excellence

They are centers focused on one specialty, and guided

Rodrigo Macedo – Americas Medical Services Operations Director

“2018 brought many improvements to Americas Medical Services. We had the highest amount of assistance of the last years and we improved our customers' experience. Through excellence centers, we made available for each hospital, specific specialists so the patients could have focused assistance and according to their needs. ”



UNITEDHEALTH GROUP®

by the best practices for prevention, diagnosis and treatment. They have a complete and modern structure, besides a multi professional team, including nutritionists and surgeons. They focus on a high-quality assistance, seeing the patient as a whole, and using technology and patterns that ensure the service quality.

Technology and robotic medicine

The Americas structure includes:

- Joint hybrid operating rooms– one has a robotic angiographer and the other magnetic resonance and operating room. This is the best configuration possible for CVA immediate treatment.
- Leader in robotic surgery in Rio de Janeiro and has the greatest training program for surgeons in the country.
- Six Da Vinci robots (in Paulistano, Samaritano Higienópolis, Samaritano Botafogo Hospitals, Americas Medical City, Santa Joana and Monte Klinikum) + IRCAD (Training Institute for minimally invasive techniques and Robotic Surgery) at Edson Bueno Training Center (educational institute, research and innovation in health).
- Technology for mechanical circulatory support.
- Greatest experience in the country, on planning and radiotherapy.

- Linear Accelerator.
- Monoplane and biplane angiographer for hemodynamics.
- Integrated Assistance Program for CVA.

Américas Integrated Oncology Center

Americas Integrated Oncology Center started in November, 1990 and nowadays it has six units on clinical and outpatient assistance in Rio de Janeiro. It is certified by *Joint Commission International (JCI)*, and offers everything the oncology patients need, from diagnosis to treatment. It puts together research investment and technology, integrated assistance and constant technical development for the employees.

Specialty Centers

The Specialty Centers assist three great demands: efficiency in assistance; economic responsibility, and qualification, courses and research. These pillars ensure the specialties chosen to be differentials in each hospital, seeking to map and optimize flows and accesses, manage protocols and assistance indicators, besides developing care products based on the best references of medical literature. All the Centers have

integrated medical teams who are highly specialized, having access to cutting-edge equipment and technology, able to offer high standard assistance.

Patient's Experience

Besides offering the same quality, efficiency and safety standards to the patients, in all the regions they are, Americas Serviços Médicos (Americas Medical Services) Works so that all the steps of the patient's experience are monitored - since their first contact, their interaction with hospital-doctors services, up to their relationship with the company after-services.

Although great part of hospitals from Americas Serviços Médicos have already been certified by Joint Commission International (JCI) and by Organização Nacional de Acreditação (ONA) (National Accreditation Agency), keeping their standard will be one of the main focus of the organization.

Technology

The solution Metodologias de Agrupamento (OPG) (Grouping Methodologies) was developed by Optum to analyze and rank data for assistance network, in a smart way. It allows comparing the performance of hospitals and physicians in an institution and in the Market. Using this technology, the organization has become reference in Brazil to the value based payment, which brings transparency to hospital bills and better costs predictability.

Courses and Research

Teaching and research vocation is an essential pillar for many centers that are part of the organization. That's why Americas Serviços Médicos (Americas Medical Services) invest in programs that spread scientific-medical knowledge, including events, clinical sessions and study centers aimed at updating and professional development, as well as scientific work. Thus, the company contributes for the democratization of medical progress to the whole medical community, as well as to the society.

Comprehensiveness

Health Care providers have three segments for the register: premium, intermediate and affordable. Each one has its own group of hospitals. The management of the units connect technology, innovation and assistance quality in order to offer hospital services of excellence to all the segments.

21 hospitals

41 specialized clinics and medical centers + 2.7 thousand beds 704 ICU beds

+ 220 thousand hospital stays/year

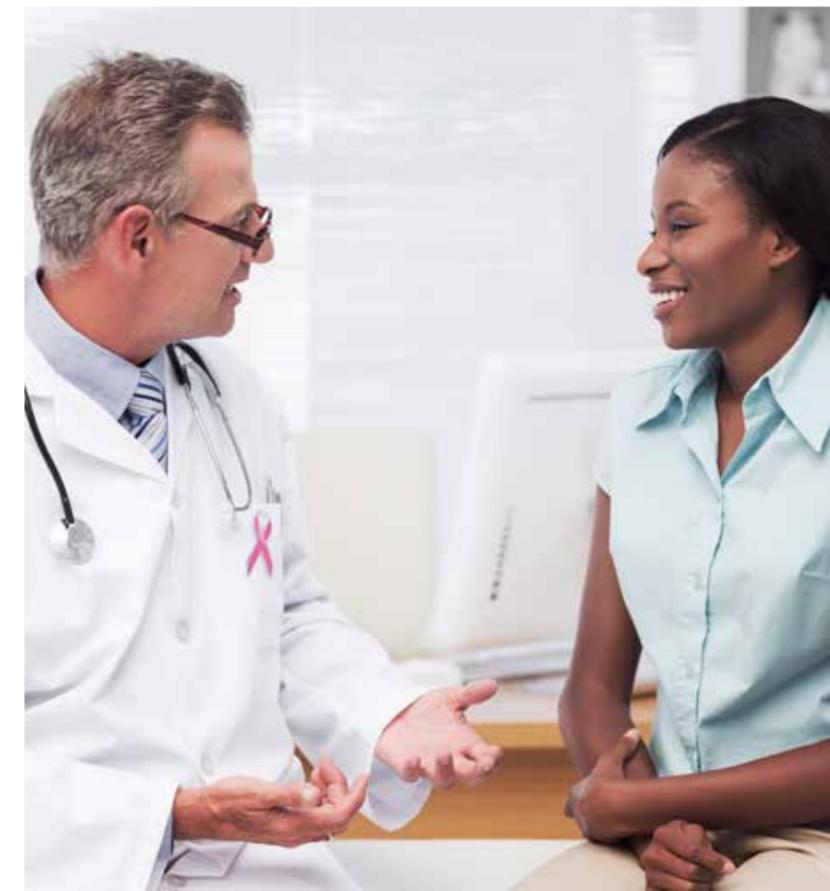
+ 126 thousand surgeries/year

+ 2 million ER assistance/year

+ 3.6 million tests/year

+ 17.3 thousand employees

Data reference: 31 December 2018



Revenue Cycle

According to commercial agreements signed between Hospitals and Health Care Providers, the Revenue Cycle aims at ensuring assertiveness when billing hospitals, which is a procedure done manually by the Billing Department, able to identify gaps and sending them to be corrected.

In 2018 they implemented a computerized system for the auditing of hospital bills, related to assistance protocols, using artificial intelligence. This procedure included 70 workers and 23 hospitals, and lasted six months.

The main challenges the system showed are:

- Development of versions for the system, which are compatible to each Hospital Information System (HIS), and particularities of the Billing procedures in the units;
- Culture Change in order to optimize the billing procedure as well as the negotiations with the Providers.

The benefits from using the new tool, include:

- Systematization of Protocols: there is no need for manual notes, trainings or other ways of memorizing information in order to ensure the correct billing of the hospital bill since they use electronic technical-assistance protocols.
- Simplification of Work Routine: team increased productivity.
- Quality Audit: avoiding mistakes in billing because of billing absence or undue postings.
- Change in the Team Profile: Audit Nurses make up the team for Corporate Billings so that the cost-effectiveness of technical assistance protocols are reviewed.
- Reduced notes due to undue charge.
- Review and expansion of protocols for stays profitability.

UNITEDHEALTH GROUP®

Optum

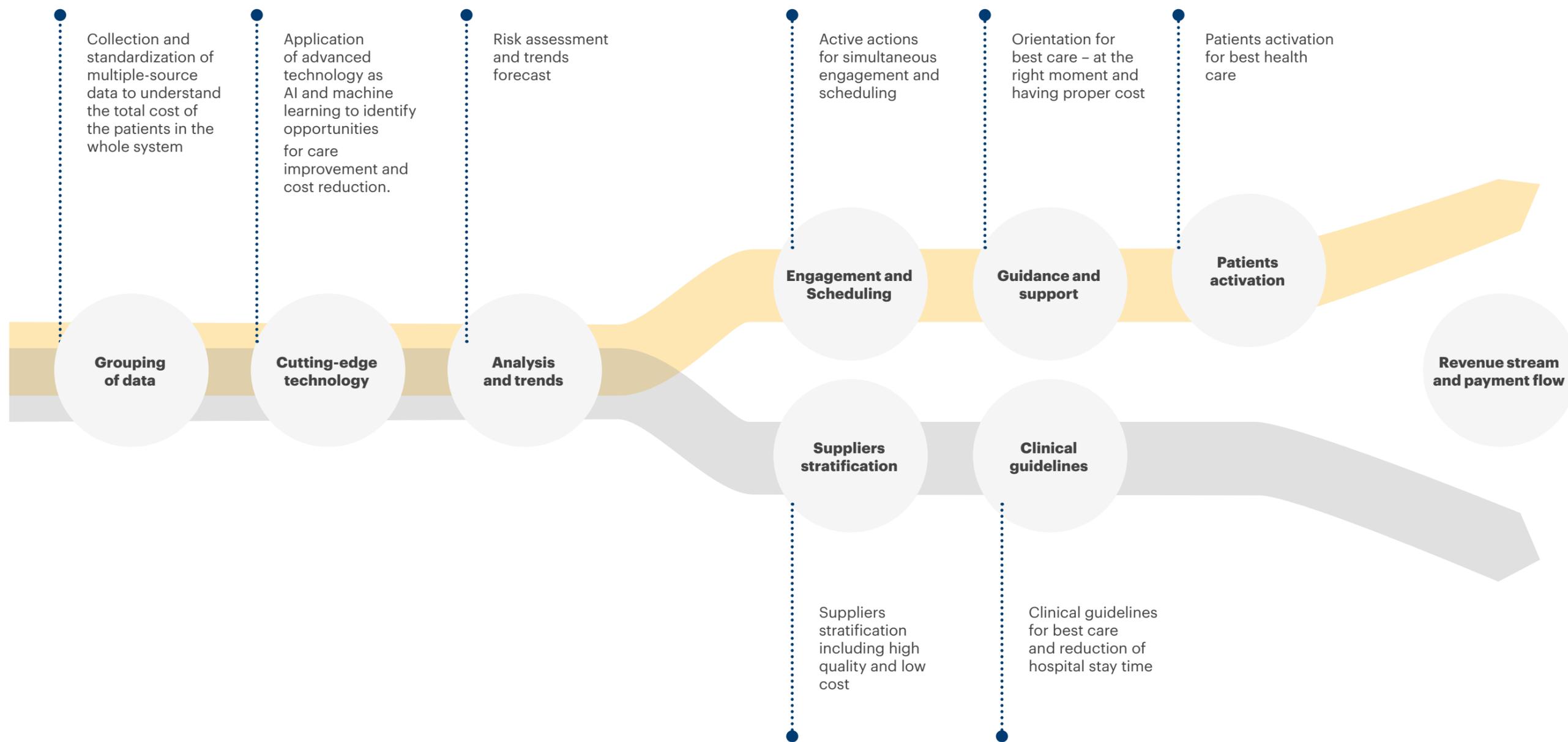
Optum is a health care and innovation services focused on helping the health care system to work better for all. In Brazil the company has been helping to solve the great challenges concerning health by finding innovative solutions and technology in Data Analysys and Population Health Management. It has improved people's experiences and health as well as our partners' – Employers, Health Providers, Service Providers, Governmental Institutions and *Life Sciences*.

Mission

Help people to have healthier lives and help the health system to work better for all.

Health System Engagement

Optum faces the health system challenges by transforming data in applicable insights and using cutting-edge technology for telehealth, artificial intelligence and *machine learning*.



UNITEDHEALTH GROUP®



Our skills

Optum has unique and comprehensive skills that allow the service to be provided to the whole health system, by delivering the best experiences, quality results and cost reduction.

Data Analysis

Data intelligence in health is the bases for Optum solutions, which combine accurate data, analysis and applied knowledge. Its exclusive approach allow the integration of diverse data source in the whole health system so that clients see the opportunities from information apparently not connected, according to what solutions to follow.

Consulting and Research - analytical patterns to manage risks and improve indicators.

Optum's analytical patterns focus on cost reduction, better service quality and better results by using a variety of data source - clinical, social-demographic and health care. These *insights* may result in action and impact on health and financial results in all the health care institutions.

Clinical Trials - clinical trials using real life data to improve medical guidelines, using statistical resources and artificial intelligence.

Optum helps pharmaceutical companies, as well as biotechnology ones, medical devices, research institutions, government and other organizations to understand the Market better, besides the clinical and demographic elements that influence on the decision of a treatment. Thus, it is possible to enhance the patients' understanding and contribute for the improvement of clinical practice.

- Grouping methodology (OPG)
The analytical platform focusing on *performance* helps health care providers and service providers to seek an efficient management and sustainable pay model in order to control medical Billings. This is a trend connected to the significant increase on health costs noticed in the last years. This solution analyses and ranks data on hospital stays, in a smart way, allowing comparison within the hospital and physicians performance, in its institutions as well as in the Market.

This methodology was created especially for the Brazilian health system and only needs the data from the medical bill to gather the hospital stays and then generate significant insights. The possibilities OPG offer are:

- Guides new remuneration models, such as value based payment;
- Compares hospitals performance;
- Compares physicians performance related to hospital stays cost and some metrics on assistance care;
- Compares costs considering the cases complexity;
- Identifies performance and seasonal performance.

Population Health Management

Optum meets population's specific needs through prevention solutions for wellbeing and care management. It provides *insights* that lead to action, quality services and personalized engagement to manage the total cost of assistance, reducing costs and improving quality and results for individuals and organizations.

Clinical Services

Through its patients counseling and management Optum's clinical services provide the ideal support to improve life quality and health results. By ensuring the care treatment, consistence and proper care, its experienced multidisciplinary team, it helps individuals, families, care takers and providers to manage the diagnosis better through health education and guidance based on health protocols. The solutions integrated to Clinical Services are: :

- **Patients' Condition Management** - Management of patients in chronic conditions
- **Cases Management** - Management of patients, complex cases and post-discharge
- **Nurse Line** - Health Counseling

- **Maternity Program** - Clinical and emotional follow-up for pregnant women
- **Remote Monitoring** - Oncological and Pediatric
- **Referencing Services** - Efficient management of accredited network

Wellbeing services

By having counseling, coaching and trainings on behavioral health, Optum helps to manage and act preventively on individuals' health and wellbeing, by identifying each one's needs and making direct recommendations. From a holistic approach, it supports the population to take responsibility for their health and make long-lasting behavioral changes. These services have impact on lower absenteeism, easier life style changes and encouragement of preventive care.

- **EAP - Employees Assistance Program** - Counseling on behavioral health
- **EAP - Inclusion and diversity** - Counseling on behavioral health aimed at specific people.
- **Critical Incident** - Psycho-social follow-up in case of incidents
- **On Leave** - Follow-up and management of employees on leave.
- **Retirement** - Multidisciplinary Program to prepare for retirement
- **Training Service and Workshop** - Lectures *in-company* or *on-line* on topics about health and wellbeing
- **On-Site Services** - *in-company* services to support the health and wellbeing culture
- **Health Coaching** - Guidance and follow-up aimed at improving life quality

UNITEDHEALTH GROUP®

Optum in Brazil:

4 operational centers

+ 720 employers, **30** hospitals,
+15 health providers and self-
management, **2** pharmaceutical
companies, **1** governmental
organization using Optum solutions

+ 80 million medical bills analyzed

4 million lives and **3 years** of records
in our base

+ 1.5 million hospital stays analyzed

+ 1.6 million lives supported by EAP –
Employees Assistance Program

+ 470 thousand telephone calls
made to monitor patients in chronic
conditions

+ 1.1 million telephone counseling
made since the start of the program

+ 197 thousand household visits

Data reference: 31 December, 2018.

4.2. Management and Technology



In order to maximize efficiency in services offered, UnitedHealth Group Brazil started, in 2018 two structured corporate programs that make it possible the standardization and progress in management procedures

UNIFicar program brings SAP including solution to assist the Human Asset, Finance, and Supplies. The SAP transactions include 35 Hospitals of the organization and 63 Medical Centers, totaling 2,500 organization users impacted (after go-live in 2019).

The 'Interagir' (Interact) Program, based on Salesforce platform also started in 2018 to be the corporate solution for UnitedHealth Group Brazil Customer Service (Beneficiaries/Patients, Service Providers/Physicians, Brokers, Health care Providers). It aims at increase the engagement of UnitedHealth Group clients, through a Omni Canal platform.

MCG Platform

Focusing on evidence based medicine, UnitedHealth Group Brazil has been investing in procedures to improve clinical communication with hospital and ambulatory providers. This is made through the MCG platform, which allows the physician to see clearly and fast, the clinical evidence that ascertain certain diagnosis and the best treatment plan for each case.

The platform offers help from an expert team responsible

for talking in a certain way to the assistant physician, in search for the best decision. Besides that, MCG is fed with international medical scientific publication, which are also reference for decision making.

In order to ensure this international literature is proper to the Brazilian medicine context, a National Consensus was created. It involves several hospital directors, from different hospitals, to validate the treatment suggested by MCG and implement it in a spread way to the whole

UNITEDHEALTH GROUP®



health system. Thus, the responsibility for acting under the health best practices are shared between health care providers and service providers.

Moreover, the platform collects clinical data from service providers. This data is used for population stratified sampling, identifying if the procedures made were really necessary, according to the evidence based study. This identification also allows to broaden the assessment based only in operational indicators, to a more comprehensive one, having the presence of clinical importance data, such as, hospital admission, hospital stay, ICU recommendation, length of stay and readmission rate criteria.

The systematic use of MCG as basis for evidence based medicine, has allowed UnitedHealth Group Brazil to create eight business rules based on artificial

intelligence that provide preventive action, identification of previous clinical chart and improvement on procedures related to population health management.

Other initiatives to be highlighted

The Excellence Centers are one of the highlights of UnitedHealth Group Brazil assistance, as it follows the patients' assistance in all units, being able to suggest the best procedures, assess treatment development, and direct patients to other hospital units, if necessary, according to the situation complexity.

The cases complexity determines in which hospital category the patient will go to, always through modern and updated assistance protocols that show decision options to support the medical diagnosis. In cases of high complexity, the follow-up happens in a daily-basis and is based on *Patient Safety Huddle* practice, in which

specialists discuss the practice being taken and follow the results of the case closely, having the intention to contribute for a favorable clinical outcome.

Another significant action taken in 2018 was the investment of R\$ 450 thousand in Programa de Eficiência no Centro Cirúrgico (Surgical Center Efficiency Program), which allowed the procedures to be standardized through implementation of clinical forms for nursing and anesthesia sectors. This initiative also resulted in developing new indicators applicable for action plans for improvement in accordance with *Advisory Board/J&J* (Johnson & Johnson).

The medical protocol organization was also reviewed by the Project Nurse Line, specific for oncology patients from Grupo Americas. These area teams now count on an individual follow-up tool, that is, once the treatment is determined for certain patient, a follow-up plan is chosen and the most relevant information perceived along the treatment. So, cases that show side effects to certain medication, may be avoided, and, whenever possible, solved before the next steps taken for the treatment.

The company's remuneration model was also reviewed, once the structure was based on fee-for-service, which includes reimbursement for hospitals according to the amount of procedures made. This model uses quantitative approach, not favoring the quality of service made.

One example in this matter is *Adjusted Budget Payment* (ABP), practice used by UnitedHealth Group Brazil in order to share with the service providers a clinic efficiency view. This new model analyses the hospital costs record. Having the support of a grouping tool and data intelligence, it separates the interactions through this record, creating a reference value unit that allows discrimination of each interaction. From this classified estimate, variation options, from x to y percentage, representing the cost variation the hospital may have to be paid a certain amount of fixed value.

All these initiatives validate not only the services efficiency provided by UnitedHealth Group Brazil, but also the rising quality of its procedures, frequently innovated through several possibilities that Information Technology and Data Analysis provide.

UNITEDHEALTH GROUP®

4.3. Main changes related to UnitedHealth Group Brazil size and structure

GRI 102-10



- On March 14th, Amico Saúde Ltda., a shareholder of Cemed Care – Empresa de Atendimento Clínico Geral Ltda. (General Clinical Assistance Company), transferred its stakes to Esho – Empresa de Serviços Hospitalares S.A. (Hospital Services Company), that became Cemed Care holder.
- On March 20, 2018 o Hospital Alvorada Taguatinga Ltda., shareholder of Hospital Samaritano de São Paulo Ltda., transferred its stakes to Amico Saúde Ltda., that became Hospital Samaritano de São Paulo holder.
- On April 6, 2018 the Edson de Godoy Bueno successors became shareholders of Amil Assistência Médica Internacional S.A. (approximately 4.17%) and holders of Aeromil Táxi Aéreo Ltda. (80%).
- On September 3, 2018 three corporations were bought by the group: Sobam – Centro Médico Hospitalar S.A. (Doctor Center Hospital), APS – Assistência Personalizada à Saúde Ltda (Personal Assistance in Health); and Centro Médico Hospitalar Pitangueiras Ltda (Doctor Center Hospital).

- On October 1, 2018 the shareholder Francisco Eustácio Fernandes Vieira transferred all his stakes from the company Hospitais Associados de Pernambuco Ltda. to the company Hospital Alvorada Taguatinga Ltda.
- On October 1, 2018 the shareholder Francisco Eustácio Fernandes Vieira transferred all his stakes from the company Dilab Medicina Nuclear Ltda. to the company Esho – Empresa de Serviços Hospitalares S.A.
- On October 1, 2018, the shareholder Francisco Eustácio Fernandes Vieira transferred all his stakes from the company Topimagem Diagnóstico Por Imagem Ltda. to the company Esho – Empresa de Serviços Hospitalares S.A.
- On October 1, 2018, the shareholder Francisco Eustácio Fernandes Vieira transferred all his shared from the company Multiangio Ltda. to the company Esho – Empresa de Serviços Hospitalares S.A.
- On December 12, 2018 Amil Assistência Médica Internacional S.A., holder of approximately 98% of share capital of Amico Saúde Ltda., transferred its shares to the company Santa Helena Assistência Médica S.A., that became holder of Amico.

4.4. Awards and certifications

- Estadão Melhores Serviços 2018 (Estadão Best Services 2018)
- Valor Grandes Grupos 2018 (Valor Great Groups 2018)
- II Fórum Nacional de Ouvidorias Brazil 2018 (National Ombudsman Forum Brazil)
- 6º Prêmio Atendimento Ouro (6th Prize on Customer Service Gold)
- Marcas de Confiança 2018 (Reliable Brands 2018)
- Ranking Clínicas y Hospitales de América Latina (Latin America Ranking Clinics and Hospitals)
- Marcas dos Cariocas 2018 (O Globo) ('Cariocas' Brands)
- Empresas mais Inovadoras do Brazil 2018 (Most innovative companies in Brazil)
- Top of Mind A Tribuna
- Ranking Marcas Preferidas (PE) (Favorite Brands Ranking)
- Exame Melhores & Maiores 2018 (Largest and Best companies)
- Anuário Valor 1000 (Valor Annual Book)
- Certificação JCI (JCI Accreditation)
- Ranking Valor Inovação Brazil 2018 (Valor Innovation Ranking Brazil)
- Escolha Estadão PME (Estadão Choices)
- Certificação da Surgical Review Corporation (accreditation)
- RHs Mais Admirados do Brazil (Most admired HRs in Brazil)
- Prêmio JC Recall de Marcas (JC Award for Brands recall)
- The ACTION Registry® Performance Achievement Award
- Reacreditação JCI (reaccreditation)
- Estadão Marcas + 2018 (Estadão Brands)
- Ranking As Marcas Mais Valiosas do Brazil (Most valuable brands in Brazil ranking)
- Pesquisa IBHE (survey)
- Prêmio Colunistas 2017 (Columnist Award)
- Top Performer – O Hospital Pró-Cardíaco (RJ)
- Veja Rio – Os Mais Amados do Rio (the most loved ones in Rio)
- Medalha de Mérito Pedro Ernesto (Medal for Merit)
- Richard L. Doyle Award 2017
- Selo ONA 1 (by National Accreditation Organization)
- Prêmio Melhores Fornecedores para RH 2018 (Best suppliers for HR)
- Medalha de Mérito Oswaldo Cruz (Medal for Merit)
- Prêmio Conciliar é Legal (Reconciling is Cook Award)
- III Prêmio HealthARQ 2018
- Pesquisa Instituto Datafolha (Datafolha Institute polls)



UNITEDHEALTH GROUP®

4.5. Sustainability Strategy

GRI 102-29

UnitedHealth Group Brazil includes in its corporate sustainability strategy topics such as Environment, Economics and Society, acting and cooperating in a responsible, ethical and transparent way with all its *stakeholders* and society, in general. The EHS, Diversity, *Compliance* and Sustainability areas work in a transversal way, supported by corporate policies and guidelines.

The Ethics & Compliance Board implemented in 2013, Works in partnership with corporate business areas, cooperating for the implementation of procedures and controls, aiming at diminishing fraud, bribery and corruption. This area works with exclusivity, independency and autonomy, aiming at ensuring accordance with laws, rules and regulations through a broad and well-structured integrity program.

Strategic Partnerships

GRI 102-12, GRI 102-13

UnitedHealth Group Brazil acts in relevant discussions about the main topics on environment, society and economics, on the following projects:

- CBVE - Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial (Brazilian Business Volunteering Counseling)
- Unicef
- Global Compact
- Saúde sem Dano - Health Care Without Harm
- Projeto Hospitais Saudáveis (PHS) (Healthy Hospital Projects)
- AMCHAM RIO (Câmara de comércio Americana do Rio de Janeiro) – Sustainability Committee
- Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial – AfroBras - Business Initiative for Racial equality
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) (Sustainable Development Objectives)
- Sustentável 2018 – CEBDS (Sustainable)
- 8ª edição do Fórum Mulheres em Destaque (8th Forum of Women Leaders)
- ETHOS Conference 2018
- XI Seminário Hospitais Saudáveis (Healthy Hospitals Seminar)

4.6. Corporate Governance

GRI 102-18, GRI 102-22, GRI 102-23, GRI 102-25, GRI 102-28, GRI 102-29, GRI 102-31, 102-33



UnitedHealth Group Brazil employees are qualified by the Integrity Program, that sets Rules, Policies and Internal Procedures in compliance with current laws and regulations.

UnitedHealth Group in Brazil is represented by Amil Assistência Médica Internacional S.A., a closed capital company managed by Statutory Management voted by the shareholders and formed by a President, Financial Vice-President, President Director of the Provider business, a Director President for the Hospitals business, a legal Vice-President and a Human Asset Vice-President.

The Statutory Management has its decisions supported by Extended Leadership Team and also relies on the Risk Committee (responsible for the results follow-up, related to economic factors), Digital Committee, Employees Committee (head Hunter and professional development, benefits and remuneration policy, according to social factors), Medical Committee (that follows patients quality and safety actions), Ethics and Compliance Committee (follow the ongoing Compliance initiatives in Business and Code of Ethical Conduct), Institutional Relations

Committee and Sustainability Committee (related to environmental topics).

Every year the Ordinary General Meeting is called. Shareholders are also included, to check and vote on financial statement and decide on the results reached in the accounting year, among other topics. In 2018 the President Director Claudio Luiz Lottenberg was reelected and the President Director of the Providers business was replaced by Daniel Coudry.

The Shareholders Meeting ensures the transparency in the relationship between the company and its shareholders. Besides the annual General Meeting, if necessary, Extraordinary General Meetings may be called.

UnitedHealth Group Brazil employees are qualified by the Integrity Program, that sets Rules, Policies and



UNITEDHEALTH GROUP®

Internal Procedures in compliance with current laws and regulations. E-learning trainings are available and mandatory, besides face-to-face trainings and internal communication actions, contributing for the professionals' understanding and alignment with the Integrity Culture of the company.

Ethics & Compliance is responsible for the specified control monitoring under the Integrity regulating acts Program. It Works to diminish the operational risks, checking if the regulations are being followed. In case there is a potential risk nonconformity, the Ethics & Compliance Committee is called, helping making decisions and taking applicable measures. High complexity matters have the support of Extended Leadership Team, that together with the Statutory Management also follows the strategic and financial priorities according to the company's goals, connected to Economic, Environmental and Social.

The management of potential Conflicting Interests applies to all the employees, regardless of the hierarchy level, through Policy on the topic, that includes mandatory e-learning trainings, on regulating acts and mandatory annual assessment for managers and above, besides other employees occasionally chosen. Therefore, once the personal relations or interests of one employee conflict with or seem to conflict with the company's interests, the situation must be taken to Ethical and Compliance Board for the case to be analyzed. Besides that, the potential conflicts must be reported during recruitment (using the form that contains specific questions on the matter), during annual campaign to leaderships or any other moment through spontaneous statements.

UnitedHealth Group Brazil keeps an annual assessment procedure on performance for all the high leadership level of the company. This procedure starts on the Planning Phase. From the analysis of the Strategic Planning of the company, objectives, targets and business development are established by the executive. This procedure happens together with the immediate leader, so that all the objective targets and behavioral ones are aligned, besides the future expectations discussions.

The formal procedure is led by the Human Asset area, that supports the leadership through methodology, procedure, chronogram and system establishment. After the initial phase cycle, there is the Middle of the Year Review Phase, when a balance on the objectives reached is done, on business and development. This is the moment to make new agreements on the targets or align possible changes on them, in case context or business changes have been made along the period, and these changes have impacted on the executive's objectives.

The last phase of the procedure is the Closing Phase, when there is a self-assessment and the assessment of the immediate leader besides the adjustments. This assessment is done both for the business objectives as for the competences. Each one has 50% of relevance for the executive's outcome. The competences are based on Organizational Values and help on qualitative analysis, so that the assessment is not only quantitative. The development targets are not assessed, they only help directing and following-up the professional development. Finally, these executives are discussed with an Adjustment Committee, when they may have a transversal view on themselves and through this view

reach an assessment alignment to make the procedure even more fair and efficient.

Remuneration Policies

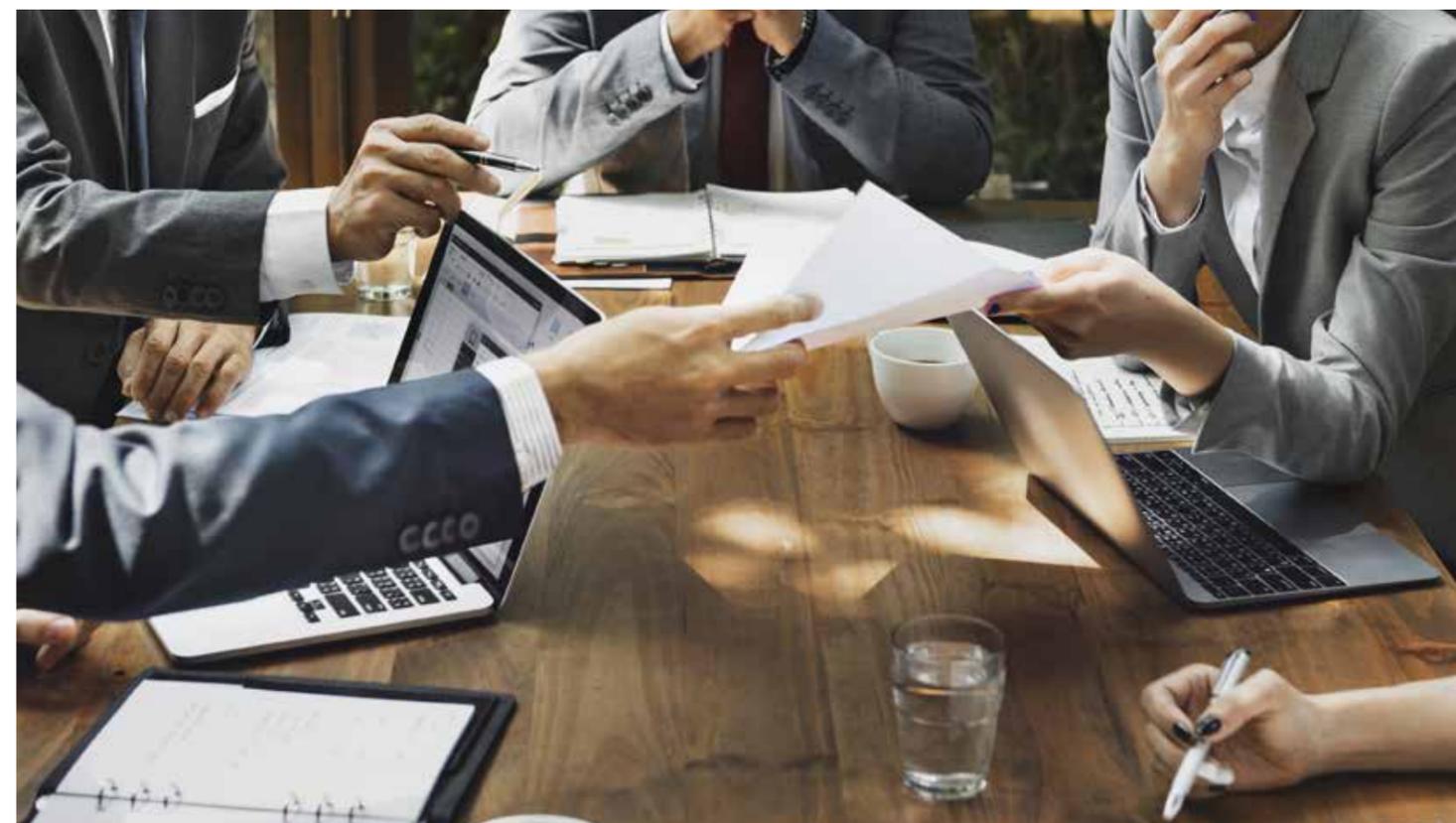
GRI 102-35

According to the transparency and honesty practices cultured by UnitedHealth Group Brazil, its remuneration policy for upper management are related to the competence development of the employees, valuing their career path and supporting their goals, which are intrinsically connected to the company's results, as a whole.

An efficient and transparent management in remuneration practice, through criteria establishment aims at keeping the internal pay equity and awards distinguished performance. The environmental aspects specific analysis isn't included in these procedures yet, although it is present in the sense that is included in development and achievement of goals.

In order to pay the Board, Amil and Americas Serviços Médicos (Americas Medical Services) use the Market practices as an example, aligning achievements and individual performance. Therefore, it seeks attracting, retaining and integrating highly qualified professionals in its management team. Because it deals with result achievement that reflect the strategic planning of the company ensuring its permanence, the Board has its remuneration based on total cash, a structure including fixed remuneration (base-salary, according to Market value, professional's position and representation) and variable remuneration on the short-term (through Profit Participation Plan – PLR) and long-term (following Action Plan managed by the headquarters in the USA).

The company's employees have access to health and Dental care, life insurance, food and meal allowance, private pension plan, among others. When an employee is transferred within national branches, there is an occasional housing allowance, if applicable.



UNITEDHEALTH GROUP®



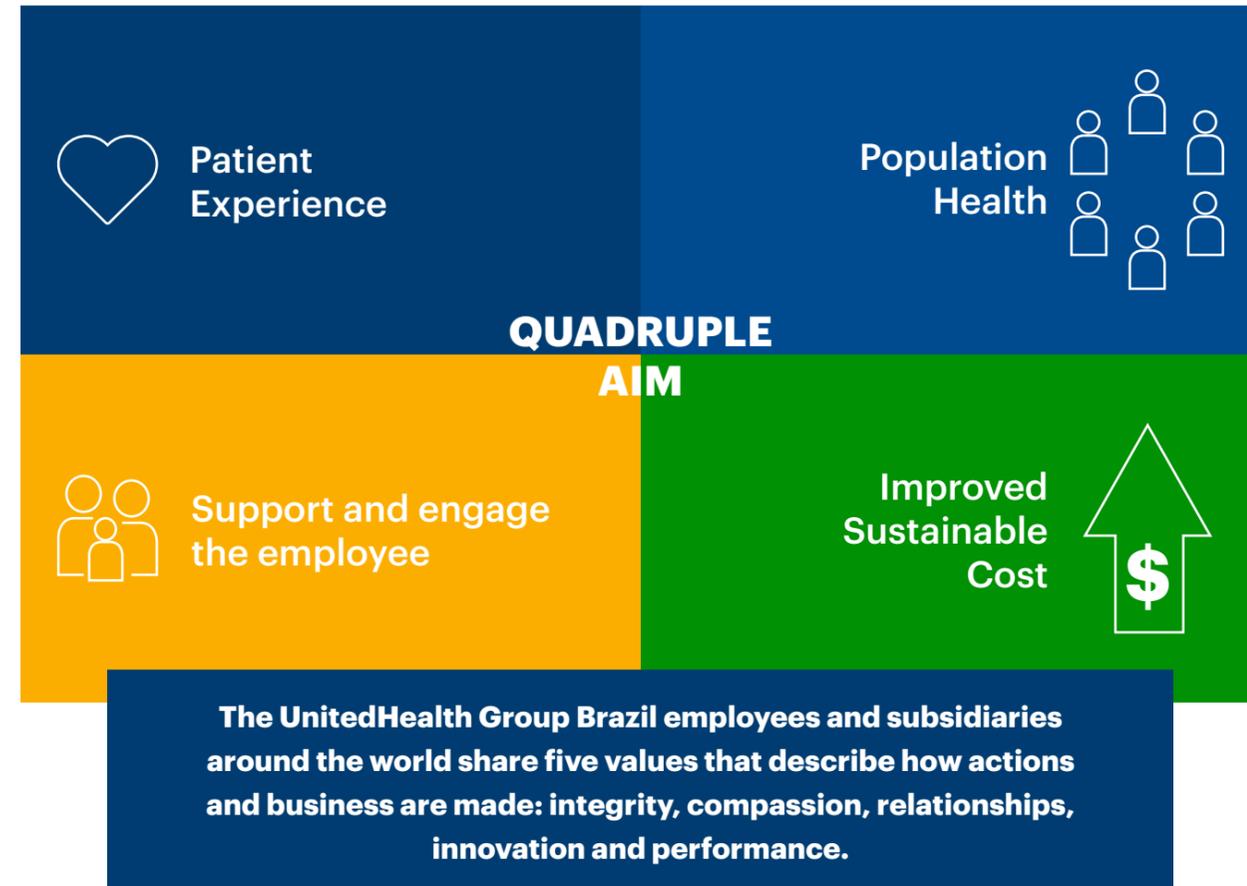
5. Transparency and ethics in relationships



UNITEDHEALTH GROUP®

5.1. Compliance and Integrity

GRI 205-1, GRI 417-3



Integrity leads the list of values and includes behavioral and structural meanings. It is the bases for the other four values and for the whole job performed by the company. All the UnitedHealth Group Brazil employees, directors and contract employees must have integrity in everything they do, from understanding and following the company's laws, regulations, policies and contractual obligations according to position, to the company's job and mission, up to relational aspects for the day-by-day job.

Within the integrity value are honest competition, interaction with clients, members, employees and partners or any other party concerned (including government and people in general), personal information safety, company's assets and its intellectual property.

The UnitedHealth Group Brazil Code of Conduct was adopted by the Board of Directors and is a relevant part of the Compliance Program. It applies to all the

employees, directors and contracted employees, including Ethical and Integrity principles and being a guidance to keep the high standards for personal and institutional integrity, strengthening the ethical behavior at work.

All the employees must read, understand and follow the company's policies and standards of conduct, as well as avoid being involved in situations that may improperly influence the business conduct.

All the employees under CLT (Brazilian consolidation of Labor Laws – fixed-pay employees) have access to a virtual learning platform where there are mandatory courses, as 'Code of Conduct' and 'Conflicting Interests' and 'Global Anticorruption'. In 2018, 93% of the employees were trained for anticorruption procedures. The Ethics and Compliance Board is responsible for the definition of the annual training chronogram, content preparation and e-learning trainings, among others (in-person or remote), according to schedule availability, place or specific need of an area or unit.

In 2018, this Board started the on-site training programs for areas considered sensitive or critical (such as human assets, financial, property, commercial and supplies) in order to reinforce the content related to Compliance and Anticorruption. The program will continue under development in 2019.

Reinforcing an integrity culture, in December 2018 the Integrity Partners Program was implemented. It selects and qualifies employees so that they are partners of Ethics and Compliance Board, in their own business areas or units.

In cases of a new business unit acquisition, there are two Compliance mandatory on-site trainings that must be taken. The first one aims at introducing the concepts for anticorruption laws and for Compliance Program of UnitedHealth Group Brazil. The second one is about the details of all the procedures related to Standard

Operational Procedures in the area. The employees who are trained have the role of spreading the information received in their business units.

Any improper conduct must be reported (even if anonymously) through a non-screened Help Center that works via 0800 (toll-free number), exclusive e-mail or online form from a safe and encrypted site. The investigation procedure goes through registering, directing, field work, action and monitoring phases.

Legal

The Ethics & Compliance Board has been working in an assertive and proactive way in order to reduce the impacts related to judicialization of health, thus between 2016 and 2018 there was a 30% decrease in ongoing lawsuits amount and 58% in notice of violation. In 2018 43% of the suits were settled, having lower financial impact for the company, being the lowest loss rate for the segment. Amil's Management Lawsuits rate also decreased 66% in 2018, reaching the best rate in the company's history. There was also a decrease in lawsuits compared to 2017 and all these initiatives brought better customer satisfaction and substantial reduction in notice of violation.

Through the agreements reached in 2018, it was possible to see a 45% economy in expenses related to these suits. The outsourced offices also made it possible for the judicial homologation of agreements in the 24 states and the Federal District. They had direct contact with the lawyers from opposing parties or used mediation process campaigns organized by local Courts.

About the cases not following regulations on marketing communication and actions, UnitedHealth Group Brazil had no penalty nor sanction in 2018.

UNITEDHEALTH GROUP®



Anticorruption Measures and Trainings

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

UnitedHealth Group, being a leader in the health and wellbeing segment, is focused on the highest standards of integrity and its good reputation is its most valuable asset, accredited by customers, employees, regulatory agencies, medical area employees, investors and all the people it interacts with.

Globally aligned, the UnitedHealth Group Brazil Ethical & Compliance Program includes the guidelines recommended by the Brazilian and American anticorruption laws and is in compliance with the legal demands, encouraging the ethics conduct that leads to good behavior of professionals connected to the company. Although the focus is on prevention, detection and correction of legal violation, besides internal policies, it is not possible to ensure full restraint of employees' and suppliers' conduct, so these cases are investigated and dealt with the best way possible, in order to avoid future violations.

Such program, combined with the Code of Conduct – "Our Ethics and Integrity Principles", rule in all the business units in Brazil, adapted according to specific matters of each segment. One of its pillars, the Compliance Anti-bribery and Anticorruption Program, requires all the employees to follow all the anti-bribery

laws applicable, including, among others, the Foreign Corrupt Practices Act (FCPA), UK Bribery Act, Brazilian Corruption Act and all the relevant local legislation where UnitedHealth Group works.

Through Anticorruption Policy, UnitedHealth Group Brazil represents its obligations in interacting with third parties or providing them value – this includes Government Representatives and their employees or agents. This Policy also requires the employees to precisely register all the transactions in UnitedHealth Group Brazil books and records besides complying with the procedures described in the policy to hire business partners.

In 2018 no corruption case was confirmed. Compliant for potential risks, there is na assessment in all the operations that:

- include interaction with public officials or action directly or indirectly involving public agencies; third parties hiring, receiving or offering contributions, gifts and hospitality, payments to suppliers described as high risk ones, payments connected to risk accounting groups, resulting from internal investigation; from risk mapping in the unites operations; new acquisitions.

All the new businesses and acquisitions, as well as suppliers and direct subcontractors, are checked in compliance with corruption acts through Due Diligence.

5.2. Corporate Resilience

GRI 102-11

Implantada em 2014, a área de Gestão de Continuidade de Implemented in 2014, the Business Continuity Management area – UnitedHealth Group Brazil Corporate Resilience aims at preparing the company to overcome and deal with possible contingency events that may interrupt the execution of its critical procedures or beneficiaries assistance, diminishing possible impacts for the company's hospitals, Espaços Amil de Saúde (Amil Health Areas) and administration building. Through the Annual Program of Business Continuity Management, this area enables the necessary support for the areas to have strategies of immediate recovery action by their recovering teams, in case loss of facilities, suppliers, people and technology.

In 2018 the company kept working with leaders so that the Business Continuity Management area – UnitedHealth Group Brazil Corporate Resilience is part of the program in all the organization, ensuring the cooperation among different business areas and their teams.

The projects and initiatives to be used from 2019 on, will have as their main focus documentation awareness and Quality Assurance aiming at the spread on the importance of the business continuity for UnitedHealth Group Brazil and preparation for possible contingency situations. Therefore, this year there will be:

- Corporate Resilience Week – performed in February, aiming at announce all UnitedHealth Group Brazil employees' responsibilities and roles related to the business continuity when under a contingency situation.

- Training and qualification to the new employees and e-learning preparation mandatory for all the employees. It is supposed to be implemented in the second semester.
- Mapping and structuring of the contingency site to the areas responsible for the preparation of procedures considered high impact and critical;
- Vendor Management Program – which will include business continuity terms in contracts with UnitedHealth Group Brazil, including hospitals.

The Annual Program for Continuity Management follows the best practices adopted in the Market and covers the following steps:

- Kick off: introduction of the Program to managers and directors' areas they are responsible.
- BIA: analyses on the business impact through face-to-face meeting in order to collect information on the procedures and necessary resources for the area's contingency strategy.
- Walkthrough: presentation of the Continuity Plan to recovering team members.
- Call tree test: activation test of the call tree in case of emergency.
- Annual Drill: simulation of a contingency situation, made by ER&R UHC Global team.
- Key Risk Indicators (KRI): annual presentation to the Board, about the residual risks of Continuity Plans, for each of the areas under the directors' management.
- Continuity Plan Annual Certification: certified by each director, for the areas they manage. It digitally certifies all the documentation on Corporate Resilience Program. gestão.

Edvaldo Vieira – Amil Operations Officer

"In 2018 we enhanced our mission of making people's lives healthier and making the health care system work better for all. We continue preserving health in all the segments, always improving the customers' experience. We believe technological advances and cost management benefit the patients and allow them for easier accessibility. "

UNITEDHEALTH GROUP®

5.3. Customer Relationship



In 2018 one of the objectives adopted by the company is about the quality on customer relationship. This shows the consolidation of organizational structure procedure connected to the people assisted by UnitedHealth Group Brazil's expectations.

The Customer Committee became the Customer Experience Leadership Meeting, that is, it is not an indicators report anymore and is now about the customers' experience, in a broader and more qualitative way. It includes fast solutions and action plans on major customers' dissatisfactions.

Consequently, results from the indicators on the customers were expected this year. Amil's complaint rate was below the Market average (only in IAP). According to Agência Nacional de Saúde (ANS) (Health Service National Agency) indicators showed that Amil reached its goal on Índice Geral de Reclamação (IGR) (Complaints General Rate) – which compares health care providers in general, and on Índice de Abertura de Processo (IAP) (Management Lawsuits Rate), showing the company is

committed to solving the customers' problems when an operational flaw is found. On Reclame Aqui (site where people write their complaints and opinions about companies) our reputation was rated as 'Good' (from 7 to 7.9) and the company continues seeking excellence to reach 'Great'.

The follow-up pace made it possible for the company to reach the Net Promoter Score (NPS) goal, main indicator of customers' loyalty and satisfaction used by the most important companies around the world. This index is calculated through a simple survey that requires customers to rate de company from 0 to 10 to express their proneness to refer the company, its services or products to friends and Family. From 9 to 10 means they are promoters, from 7 to 8 silent and

from 0 to 6 detractors of the brand. The survey also has room for comments about the rate given, which shows valuable information that direct tactical plan for the organization. This tool allows for index comparison to the competitors', and the results are followed in real time and make it possible for the feedback and other matters to be taken care of as soon as the survey is concluded.

In 2018 all the business segments showed great improvement in the surveys. NPS had 11 points more than the previous year and 1 point over the determined goal. NPS Premium having 52 points, reflected an increase of 11 points, exceeding the goal by 4 points. Mid Market, that had 33 points and increased 13 points. Community reached its goal of 19 points, increasing 10 points compared to 2017. These three products stood out for quality, efficiency, humanitarian care and customer service. NPS Dental also follows this increase as it went up 2 points, closing in 23.

The launching of Novos Portais website and the updating of the Amil Clientes (Amil Customers) application validate this successful scenario as they go beyond technology, bringing better site navigation, easy access and features improvement, such as online reimbursement, expanding and diversifying the customers relationship channels.

The positive customers experience has been nurtured through technology improvement to make the relationship easier, as well as through the company's action focused on such goal. As the initiative called "O Problema é Meu" ("It's my business"), program created from the need to minimize internal barriers in customers problem solving (beneficiary, provider, management, brokers and operations partner areas).

A campaign including around 2,500 employers, encouraged them to deal with problems raised by the customers, by having different actions and new approaches. The initiative surprised the customers as complaints weren't simply forwarded, by saying 'it's not my business', and empowers employees who have sent 41 stories for #oproblemaémeu (#it is my business), for seven months (from April to November).

By having clear rules and specific committee, the result of this campaign validated 24 cases to run for the end of the year award and selected other three stories to be told in videos produced by the Operations area, including the participation of the customers involved. The quality area stood up from the nine Operational areas, having 18.4% validated cases. It was followed by 6.3% from Dental. This success celebration happened over Service Heroes, dinner where all the awarded employees, from different Operations action, were present – six of them were from the program #OProblemaÉMeu (#itismybusiness).

From 2019 on, such program becomes a corporate action, called Obsessão pelo Cliente (Customer Obsessed). It includes more than 22 thousand employees, focusing on: "How can I make the customers' experience more aligned to their expectations?".

Such concept aims at creating a platform for Customer Experience focused on Amil's customers, so that they experience the company's values and have an efficient, decisive and quality service. It also provides the teams' empowerment, offering humanitarian care for cases of high complexity, automation, artificial intelligence and self-attendance for cases of low complexity.

UNITEDHEALTH GROUP®

The platform Customer Experience is aligned to the UnitedHealth Group Brazil Integrity practices. It ensures the customers that their contract will be followed, according to the viable possibilities on the agreements. The interaction happens in a personalized way, as it is based on the record of the customer-company relationship, which minimizes the costumers' effort thank to the procedures flow. At the same time, the customers' experience is improved and also improves the ANS and NPS rates.

The Assistance Board has 2,340 employees and through its actions it establishes the First Contact Resolution (resolution found in the first contract), encouraging self-assistance and favoring the customers journey development. There are more than 1.3 million calls per month (approximately 34 thousand contracts via Contact Us), 5,700 assistances via chat, 1,350 social media interaction and 18,350 Open Protocols in assistance agencies.

Ombudsman

Amil ombudsman service started in April, 2013. It is a proactive and strategic area, representing an exclusive channel for customers and non-customers relationship within the corporate environment. Its role is to create continuous improvement bridges in operational procedures, working on the alignment of expectations, contract compliance, NPS improvement and reduction of lawsuits, besides acting as social participation promoter seeking for simplifying conflicts and bringing the best experiences to the customers. The Ombudsman service happens under secrecy, transparency, nicely, integrity, conversation, innovation and compassion. In 2018 the Ombudsman's average response time was 3.6 working days and our percentage in the year's framework was 88.17%. This result includes around 6 thousand monthly contacts made through the site, telephone or letter.

The Ombudsman area works in an unbiased manner. It encourages an inclusive participative environment as it negotiates using individual approach. By having transparent conversations, it also intermediate actions with the managers, following the action plans. The Conciliar Project, for example, seeks making agreements favoring customers satisfaction under the company's management procedures, in order to avoid legal action.

Due to this job, Brazil Ombudsman Award 2018 was given to a case resolved by this company area: one Amil customer requested the Call Center to include her/his social name in the identification card. As the request was denied, the customer contacted the Ombudsman area, that understood such register is about identity (including gender, in case of trans genders) and allowed the matter to be discussed by having internal meetings (legal, operations, marketing and management of accredited network and its own). It agreed to the customer and also developed a plan for integration and support including all the business areas of the company, which resulted in procedure change that from that moment on, accepts diversity smoothly.

Ombudsman Amil

| | 2017 | 2018 |
|---|-------------------|-------------------|
| Average Ombudsman Response Time | 5.46 working days | 3.60 working days |
| Percent Response Deadline (PRDP) - 7 business days | 56% | 88.17% |
| Percent Response Within the Set Time - 8 to 30 days | 38% | 10.20% |
| Out-of-Time Response Percentage - Over 30 days | 6% | 1.63% |



UNITEDHEALTH GROUP®



6. Employees' wellbeing



UNITEDHEALTH GROUP®



For UnitedHealth Group Brazil each employee plays a vital role for the business progress. That's why the company invests in life quality and development of the team, providing a working environment that is encouraging and healthy, in accord with the best Market practices.

6.1. UnitedHealth Group Brazil Team Composition

GRI 102-8, GRI 401-1

At the end of the year 2018, the UnitedHealth Group Brazil company staff had a team of 34,055 fixed payroll employees, which represents a rise of 17.6% compared to the previous year. Nowadays 97% are fixed payroll employees and only 3% are temporary ones. There is a greater number of employees in the Southeast region, in São Paulo.

Total employees

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|--------|--------|--------|
| | 28,096 | 28,939 | 34,055 |

Total employees - by gender

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------|--------|--------|--------|
| Female | 20,846 | 21,552 | 25,160 |
| Male | 7,250 | 7,387 | 8,895 |

Total employees - category [1]

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------|--------|--------|--------|
| Operational | 19,339 | 19,294 | 22,388 |
| Tactics | 8,379 | 9,232 | 11,126 |
| strategic | 378 | 413 | 541 |

Total employees by payroll contract and gender

| | Fixed | Temporary |
|--------------|---------------|--------------|
| Male | 8,654 | 241 |
| Female | 24,382 | 778 |
| Total | 33,036 | 1,019 |
| | 34,055 | |

Total employees by category and gender

| | Full time | Part time |
|--------------|---------------|--------------|
| Male | 7,453 | 1,442 |
| Female | 22,992 | 2,168 |
| Total | 30,445 | 3,610 |
| | 34,055 | |

Total employees by payroll and region

| Region | Fixed | Temporary | Total by region |
|-------------------------|---------------|--------------|-----------------|
| AL | 1 | 0 | 1 |
| BA | 35 | 0 | 35 |
| CE | 645 | 32 | 677 |
| DF | 768 | 23 | 791 |
| MG | 47 | 1 | 48 |
| PE | 1,927 | 70 | 1,997 |
| PR | 613 | 7 | 620 |
| RJ | 11,777 | 357 | 12,134 |
| RN | 805 | 45 | 850 |
| SP | 16,418 | 484 | 16,902 |
| Total by payroll | 33,036 | 1,019 | 34,055 |

New hiring and turnover by age group, gender and region

| | Total number of employees hired | Percentage of new hiring (%) | Total amount of terminated employees | Percentage of turnover (%) |
|---------------|---------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| Gender | | | | |
| Male | 2,372 | 26.42 | 1,765 | 26.57 |
| Female | 6,606 | 73.58 | 4,879 | 73.43 |
| Age | | | | |
| 16 to 25 | 2,063 | 22.98 | 1,223 | 18.41 |
| 26 to 35 | 3,875 | 43.16 | 2,721 | 40.95 |
| 36 to 40 | 1,547 | 17.23 | 1,186 | 17.85 |
| 41 to 45 | 890 | 9.91 | 775 | 11.66 |
| Over 45 | 603 | 6.72 | 739 | 11.12 |
| Region | | | | |
| SOUTH+SE | 2,910 | 32.41 | 2,245 | 33.79 |
| SP | 5,111 | 56.93 | 3,571 | 53.75 |
| NE+FD | 957 | 10.66 | 828 | 12.46 |

Andréa Norfini – Global Director of Talent Development and Hiring

“2018 was a year focused on three pillars: employees’ experience, Market and leadership. UHG Brazil was ranked as a brand that hires and values diversity, broadening the way it sees diversity and creating possibilities for the development of talents, which brings better results and consequently, better experience for customers and employees.”

Only CLT employees (disregarded trainees) were counted.

UNITEDHEALTH GROUP®

6.2. Inclusion and Diversity

GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 406-1



UnitedHealth Group believes in the power inclusion and diversity provides to working places and relationships.

UnitedHealth Group believes in the power inclusion and diversity provides to working places and relationships. This principle results in building solid connections that allow the company to innovate in a world of constant changes. By delivering products and services that suits different realities, the company achieves more positive and long-lasting results.

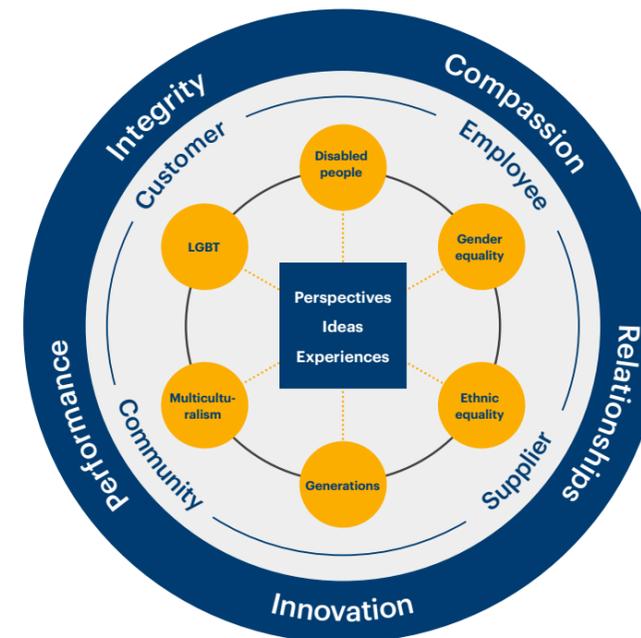
In 2018 a cultural diagnosis was made in 20 units of UnitedHealth Group Brazil. It included 120 leaders and 50 disabled people, resulting in the creation of Inclusion and Diversity Area.

Thus, the strategy Inclusion and Diversity is based on the values of the group, inspiring the promise of the company to help people have healthier lives and making the healthcare system better for all. Through the development of an inclusive culture, it makes it possible

for relationships of trust to happen, providing value to different perspectives and experiences, courage to acknowledge mistakes and the possibility to challenge the status quo, seeing and redefining concepts. All these aspects represent essential factors for the reach of more creative solutions and improvement in the business performance.

This scenario opens a way so that not only the company, but also the society in general, is aware of the importance of respect and value to diversity. Everyone grows in an environment that acknowledges the values of each individual, which makes them feel safe to express their true self, knowing that they are part of something bigger. Having this goal, the strategy for Inclusion and Diversity has been developed, based on the pillars presented below:

Pillars for Inclusion and Diversity Strategy



Inclusion is about making every person feel valued and connected.

Everyone thrives in an environment where his/her intrinsic value is perceived, where they feel safe to express their true self and where they know they can be part of something bigger.



Diversity is a rich mix of differences

Diversity includes all dimensions that make each person unique, including ethnic, age, gender, personality, beliefs, experiences, sexual orientation, gender identity, etc.

Inclusion and Diversity include a series of intentional actions based on UnitedHealth Group value principles, supported by institutional policies, such as non-retaliation, equal opportunities and keeping a work environment harassment-free.

With the support of compliance corporate policies, as the Code of Conduct and others, the company forbids any kind of discrimination in the relationships inside

the company. In case this kind of event happens, they must be immediately sent to the reporting channel. As this channel doesn't screen this kind of report, it is not possible to determine if among the assistance made in 2018 there are such discrimination cases.

All the reports sent through any means available (UnitedHealth Group social medias, Ombudsman, Customer Service, Compliance e-mail and Help

UNITEDHEALTH GROUP®

Center) are registered by the UnitedHealth Group Help Center and sent for investigation analysis by the Labor Compliance team. It investigates the reports related to personal behavior and sends them to Disciplinary Procedures Committee (composed by Labor Compliance team and Labor Law Department), which suggests remedial actions and determines the action plans, then followed until the end of their implementation.

Possible improper situations seen in the working environment must also be reported (having the complainant's privacy ensured) through direct channel to HR. Any member of the company who violates the inclusion and diversity values is subject to disciplinary actions, including contract termination.

The communication channels with several of the Americas Serviços Médicos (Americas Medical Services) people, as well as Amil's and Optum's are the Direct HR and Compliance (ethics). The solution for the issues presented must happen within 30 days.

As it is aware that themes related to Inclusion and Diversity need to go through awareness and become part of a new mental model, UnitedHealth Group Brazil organizes support groups formed by volunteer employees from several areas, to create new connections in a safe and inclusive environment that respects and values human diversity – from engagement practices to career development and employees engagement.

Nowadays, the following groups are active:

- + Efficient – (disabled people): ensure that everyone may develop their talents with excellence and equality in a healthy, safe and accessible working environment.
- ComoSomos (As we are) - (gender equality): encourage creation of policies that ensure women opportunity equality and participation of all in all levels of the company's decision making.
- Pride - (LGBT+): break barriers and contribute for the LGBT + inclusion in the working place. It includes a network of allies that support open discussions for possible and educational debates.
- Caleidoscópio - Kaleidoscope (multicultural): respect different beliefs and cultures, open to know the other person and practice the UnitedHealth Group's values to provide a friendly and multicultural environment. This group supports themes related to refugees, religions, Indians, regionalism, nationalities, developing cultural intelligence.
- Melanina – Melanine (racial equality): change society through spread of information and inspire current and future generations, aiming at strengthening respect, health relationships and mutual trust, proving a diverse and innovative environment.
- Nossa Idade – Our Age (generations): make UnitedHealth Group Brazil and its customers aware of the interaction and Exchange of experience opportunities, besides knowledge and development among different generations, valuing their differences.



Other significant events that happened in 2018:

- Acquisition of Assistive Technology such as Jaws and NVDA (NonVisual Desktop Access); and implementation of Sign Language Service for employees;
- Source aimed at attracting disabled people and Participation in Attraction Fair focused on diversity;
- I I&D Week – more than 1,500 participants;
- Support Groups – Disabled People, Gender Equality, Ethnicity and Race Equality, LGBT+, Generations and Multicultural;
- Technical Committee for provision of accessibility and management of issues related to disability at UnitedHealth Group;
- Ombudsman Award – transgender customer's social name Case
- Relationship with Public Ministry and Labor Ministry – aiming at diminishing the risk of inspection and penalties.

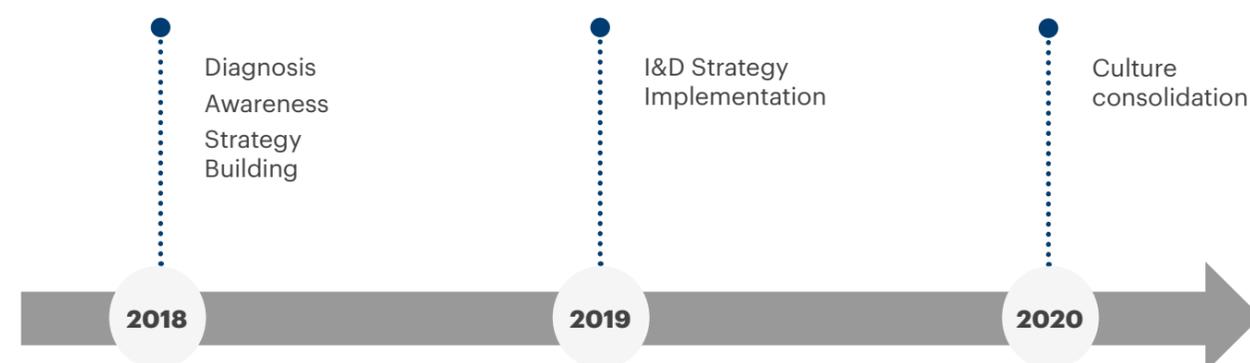
Disabled People

In 2018 UnitedHealth Group Brazil held, at Morumbi unit, in São Paulo, the first workshop for Disabled

People. It brought together 30 disabled professionals who are in the market. The event had the participation of specialists who talked about attractive curriculum writing and checked the employment possibility of these participants, who, after the event, received an e-mail inviting them to register on the career company site.

At the same year there was also a Brazilian Sign Language course at Hospital da Luz, in São Paulo, where there were 32 employees. This initiative from Assistance Management of Hospital da Luz had the partnership of UnitedHealth Group Brazil Inclusion and Diversity program. The course was taught by Inilibras company (Institute of Education and Culture) and enabled professional to communicate effectively with their colleagues, patients and deaf companions.

A great differential that the company achieved through alignment to opportunities equality policy was the assurance that all job vacancies be validated for disabled professionals, who are interviewed according to their professional profile and sent to the vacancies according to their profiles. This represents an important



UNITEDHEALTH GROUP®

improvement regarding the positions adopted by the Market by sending disabled professional to pre-established job vacancies that are not necessarily related to their experience or educational background.

LGBT+

There were meetings at the Customer Service area of the company aiming at making leaders aware of the relevance of social names for transgender men and women. There were more than 100 employees present, from Morumbi, Possolo, Tamboré and Agencias units and they could have their questions answered about the issues related to social names, sexual and gender diversity, thus being able now to give better support to their teams.

Another successful partnership happened between the Americas Medical Service Customer Service Board and UnitedHealth Group Brazil Inclusion and Diversity areas, aiming at providing the first of five meetings for the Advisory Board and transgender customers. The meetings intend to ease the understanding on the

respect for difficulties and situations trans people face daily in the health area – about health care insurance or health care professional conduct.

The first meeting was about issues related to dealing with people and friendliness as differentials in humanitarian assistance, social name, the relevance of communication and friendly service in the health area. Four members from the Board participated, besides transgender patients from hospitals of Americas Medical Services and Amil health care insurance and people who face daily challenges in the health service. Other themes will be brought to the next meetings and they must help for UnitedHealth Group Brazil to assist their people respecting their intrinsic specificity.

Racial Equality

In 2018 UnitedHealth Group Brazil had a roundtable discussion on Black Women Empowerment and Health, where participants could talk about and share their perspectives on how Amil can innovate on healthcare for black women.



Percentage of employees by function, in each of the following diversity categories: gender, age, dark-skinned, and disabled.

| | Strategic | Operational | Tactical |
|---------------------|-----------|-------------|----------|
| Gender | | | |
| Male | 49.17% | 26.06% | 25.12% |
| Female | 50.83% | 73.94% | 74.88% |
| Age | | | |
| 16 to 25 | 0.00% | 15.21% | 3.50% |
| 26 to 35 | 13.86% | 34.36% | 44.98% |
| 36 to 40 | 19.41% | 19.63% | 23.42% |
| 41 to 45 | 25.32% | 13.44% | 12.97% |
| Over 45 | 41.40% | 17.37% | 15.13% |
| Dark-skinned | | | |
| | 2.77% | 10.80% | 7.23% |
| Disabled | | | |
| | 0.37% | 2.11% | 0.47% |

Percentage of employees members of the Executive Committee, in each of the following diversity categories: gender and age

| Gender | |
|------------------|-------|
| Male | 75.00 |
| Female | 25.00 |
| Age group | |
| 36 to 40 | 12.50 |
| 41 to 45 | 25.00 |
| over 45 | 62.50 |

Ratio of base-salary by gender (women to men)²

| | |
|-------------|-----|
| Strategic | 70% |
| Operational | 96% |
| Tactical | 77% |



2. Only hired employees were considered (not considered: interns, medicine students and residents). Employees who had their contracts terminated in December were not included and neither those who had their salaries reset.

UNITEDHEALTH GROUP®

6.3. Development and Performance Assessment ^G

RI 404-3



The performance assessment program, since 2018, has been extended to all the organization's employees and it is done with the support of an online platform. The Performance Cycle aims at, besides supporting the employees' development, clarify on the organization's goals and its several areas and encourage high-performance culture.

The Performance Cycle is composed by three great phases that happen along the year: the planning phase, when leaders and employees must set challenges, improve understanding on competences that lead to goals achievement and build some development actions that will be part of the employee's Individual Development Plan. This phase needs to be registered under the Performance platform, so that actions and indicators may be followed along the year. The second phase, the revision phase, happens in the middle of the year and includes a formal feedback moment between leader and led, besides an analysis on the needs of adjustment of any business goal or development action. In case there is any change, it must be registered on the platform. The final phase of each cycle includes

assessment, which happens at the end of the year or beginning of the following year.

All the leaderships are obliged to be assessed concerning the business goals achievement and organization competences. For the other employees, the development plan and competence assessment are mandatory (also registered on performance platform), while the individual business goals establishment is optional, according to each business and director's guideline. For management and director positions, besides the immediate leader assessment, there is an adjustment phase, when a collegiate analyses these leaders' performance.

For all the management and director positions, the Performance Cycle is a basis for Variable Remuneration. For these positions and other people, besides the support to the continuous follow-up of employees' performance, the cycle supports the creation of development actions that are transversal and individual. The follow-up and the delivery of clear information on the employees' performance bring more clarification about the career development, in order to ensure focus and generate fulfilling feedback.

Percentage of employees who are assessed on development and career development, by gender

| Gender | Amount of hired employees who are assessed on development and career development | Total amount of hired employees | Total percentage of employees who are assessed and have formal development follow-up, by gender |
|--------------|--|---------------------------------|---|
| Male | 5,658 | 8,895 | 64% |
| Female | 16,309 | 25,160 | 65% |
| Total | 21,967 | 34,055 | 65% |

Percentage of employees who are assessed on development and career development by category

| Category | Amount of hired employees who are assessed on development and career development | Total amount of hired employees | Total percentage of employees who are assessed and have formal development follow-up, by gender |
|--------------|--|---------------------------------|---|
| Strategic | 67 | 541 | 12% |
| Operational | 20,650 | 22,388 | 92% |
| Tactical | 1,250 | 11,126 | 11% |
| Total | 21,967 | 34,055 | 65% |

UNITEDHEALTH GROUP®

6.4. Labor Liability

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



In accordance with the current labor law, the UnitedHealth Group Brazil values are well represented in professional relationships established by the company.

All employees' rights described in CLT (Consolidation of Brazilian Labor Laws) or in Federal Constitution are protected from any violation. The free negotiation and associations are protected by Collective Negotiations and Agreements, which are based on themes related to medicine and workplace safety (decree n. 3214 - 08/06/1978) and regulatory norms such as: CIPA (Internal Commission for the Prevention of Accidents), Medical and Occupational Health Control Program, (PCMSO), Environmental Risk Prevention Program (PPRA), hazardous activities and operations, dangerous activities and operations, safety and health at the healthcare workplace, among others.

In 2018, in all the areas where the company has a unit, it had collective negotiations directly with the Union

via Collective Labor Agreement (ACT) or collective negotiations through Labor Union through Collective Labor meetings (CCT). The negotiations include Unions of the predominant category and other ones, also. When the agreements are signed, the company tells the employees involved, the date of proposal. It is important to remember that the procedures related to the notice of termination follow the legislation as well as the terms described in CCT and ACT.

Although the company considers a positive point the fact that the employees live near their workplace, it is not a mandatory item. The data collection that shows the percentage of employees in high level positions hired from local community is still being structured, thus, it is not possible to report this information precisely yet.

6.5. Benefits and initiatives for life quality

GRI 401-2, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 201-3, Topic: life quality and organizational environment

UnitedHealth Group Brazil believes in the relevance of its employees' life quality - personal and professional ones. For this reason, it has been working in the last years to support this concept and encourage employees to really adopt healthier and more balanced choices in their daily lives, besides making it easier at professional level.

It's important to remember that in 2018 there was the consolidation of new benefits implemented in 2017. The Human Capital Week was organized for all the employees, face-to-face and virtually, in all the units, besides other events. The Employee's Portal was also created and it provided many advantages for the employees - from pay slip consultation to interaction with available benefits, in a fast and easy way.

The following actions must also be highlighted:

- The Employees Support Program (PAC) ensures support through calls that can be made anonymously and in an unbureaucratic way. The support is for the most common psychosocial issues - psychology and law, besides offering in-person meetings for employees who need this service. It includes support in 4 pillars: financial, psychological, social and legal.
- Communication channels to contact leaders.
- Easy access to gyms through Gympass (starting in March).
- Continuous education through employees' training and qualification by checking their development from beginning to end, since the hiring up to the contract termination.



UNITEDHEALTH GROUP®

Live Well Program

Created in September, 2017, especially for the UnitedHealth Group Brazil employees (except Optum), Live Well Program is based on four pillars in order to provide wellbeing: Health, Career, Connections and Finance. In 2018 the offer was extended to all interns and includes Health Assistance (for main owner), Dental Assistance, PAC, Gympass and Life Insurance. On the second floor of Morumbi unit, the Live Well Space was open. It includes services and activities for health and wellbeing of all the units' employees. Besides providing room for mothers to withdraw milk for their babies, dressing rooms, game room and one Amil Health Care room, this place includes visual impaired professional who work as massage therapists during working hours.

Mom and Baby Program promoted courses for pregnant women (seven of them in SP, six in RJ, two in PR, three in NE and one in the Federal District).

Another initiative to be highlighted is the UnitedHealth Group Brazil Choral Group, who, in 2018 made eight presentations: the opening of Live Well (Morumbi), Choral Groups Meeting at FMU, Choral Night at Igreja Batista, in Eldorado mall, at the end of the year at Morumbi, Amil One and Samaritano-SP units.

The company also believes it is important for its employees to ensure necessary care for their health in the future. Thus, it counts on ViAtiva Program (Active Life Program), a Private Pension Plan exclusive for the UnitedHealth Group Brazil employees (except Optum) – they can contribute according to the participation group.

The plan is managed by Banco Itaú, open entity, shared between Human Capital and Services and Financial areas of UnitedHealth Group Brazil.

Official Benefits and liberality given (Amil and Américas Serviços Médicos)

| |
|--|
| FINANCIAL SUPPORT FOR UNIVERSITY |
| INSURANCE D&O (Directors and Officers Liability Insurance) |
| FOOD |
| SUPPORT FOR DAY-CARE CENTER |
| CHRISTMAS FOOD BASKET |
| CONSIGNED LOAN |
| MEAL and/or CAFETERIA |
| FUEL VOUCHER |
| TRANSPORTATION VOUCHER |
| HEALTH CARE |
| DENTAL CARE |
| CHECK UP |
| DISCOUNT IN DRUGSTORES |
| GYM PASS |
| PAC – EMPLOYEES SUPPORT PROGRAM |
| PRIVATE PENSION PLAN |
| LIFE INSURANCE |

Note:

- 1 - The temporary employees don't receive food vouchers, health or dental insurance.
- 2 - Beneficiaries subject to assessment by target public and geographical comprehension
- 3 - Besides the benefits mentioned above, others are offered, according to the employees' position - IPAD, cellular phone, parking, car usage reimbursement, corporate credit card.

6.6. Employees' health and safety

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



Connected to Human Capital and Services Board, the Corporate Environmental, Working Health and Safety, and Life Quality area (EHS) was established in the middle of 2017 aiming at 'care of who cares', having the mission to help people have healthier, safer and sustainable lives. This area also generates development indicators for direction of improvement actions and plans, having approximately 208 professionals from all Health Specialties Services and Labor Medicine (SESMT) involved, in all hospital and management units.

This structure aims at ensuring uniformity and speed in the dissemination of safe labor practices and health monitoring of 100% of UnitedHealth Group Brazil's employees, who work daily to provide a health, safe, and sustainable environment. The employees involved in assistance activities, thus exposed to biological risks and contagious disease, are monitored for immunization

and in relation to Procedures for Control of Accidents by sharpening cutting objects. Besides that, the Health Committee and the Employees Committee are formed by employees representing all units segments and they represent 100% of the company's professionals.

CIPA (Internal Commission for the prevention of Accidents) is present in all the UnitedHealth Group Brazil units, regulated under NR-5. The non-regulated ones have an employee in charge of its representation. The preventive approach is done by specific trainings as fire prevention, right usage of equipment and sharpening cutting objects, patients handling, working at height, electricity jobs, work in confined space, right usage of EPIs, among others. Besides the trainings, the company has regular inspections and monitoring in its units in order to check possible accident risks or occupational disease. Actions integrated to maintenance areas are provided so that

UNITEDHEALTH GROUP®

Jobs considered dangerous can be followed. The hierarchy of risk control is applied whenever possible.

It is important that employees are aware that, even if the company establishes a series of initiatives concerning their safety, it is essential that each one understands his/her role in this process. In order to contribute for that, there is the Internal Accident Prevention Week (SIPAT).

Following the care line, the EHS area provides psychosocial assistance by phone, having a social assistant responsible for mediating the Occupational Health and Wellbeing. Therefore, the company tries to ensure that the employees who have more need for support or are more psychosocially vulnerable, are seen quicker and in a customized way. Such structure is extended to managers when they need to find ways to deal with certain employees. .

Chemical, physical, biological and ergonomic risk assessment in the units

In 2018 there was risk assessment in the working environment, including all the 142 units of the company.

During this process 34,533 working positions were assessed, in integrated and to-be integrated units, perceiving the factors that may harm safety and health of employees in order to establish ways for implementation of measures to eliminate or control risks, contributing to reduction of absenteeism occurred due to disease or accidents. This way, changes in the working environment and its organization are made, which result in physical and mental employees' productivity, motivation, satisfaction and integrity increase.

Among the campaigns made along 2018, the following stand out: Summer Care/ / Dengue, Chikungunya and Zika (January); Carnival / Health Care / Yellow Fever (February); Women's Health / Women's Day Honor / World Water Day / Campaign for women with cancer (March); Opening of Employees' Area in Morumbi (May); World Environment Day Contest / Flu Immunization / CVs presentation In Company in Morumbi unit / Presentation of Live Well Area (June); Sustainability Report / Ergonomics, Temperature at working place (July); Guidance on how to act in case of fire / Pink October (October); Table Cleaning (November).

6.7. Professional Development

GRI 404-1, GRI 404-2



UnitedHealth Group Brazil offers trainings capable of providing better social skills, awareness and responsibility besides alignment to the company's values as it is focused on the professional development of its team.

In 2018 there were more than 300 thousand hours of training. 76% of them were related to basic qualification for new employees. The actions taken in São Paulo, Rio de Janeiro and Curitiba, altogether, totaled an average of 25 thousand monthly hours in trainings.

The action made via Roadmap for QPS (Patient's Quality and Safety) for all hospital units, COI and LottenEyes, trained 425 professionals in matters related to Safety Culture (1st module having 230 professionals), Clinical

Governance (2nd module having 120 professionals) and Patient's Experience (3rd module having 75 professionals).

Among the highlighted trainings that happened in 2018, Onboarding can be mentioned. It aimed at making new employees attracted and encouraged since their first working day, besides making them having clear views and be interested in the organization's values.

The track of human capital, focused on the employees from Human Capital area, aims at integrating the teams and aligning strategic guidelines of the area through flowing communication in order to generate trust relationships between people. Thus, encouraging protagonism and influence in a process of changing

UNITEDHEALTH GROUP®



management. As an example, the Attitude Training made in assistance units, aiming at better efficiency in behavioral performance and strengthen of the organization culture and values, had positive impact in results of NPS & Vital Signs, D&I and Human Rights of the group. The Commercial Track, composed by functional technical trainings aiming at qualifying and developing specific and essential competences for our Account Executive.

It is important to remember that the focus on leadership development happens through Performance Cycle, Feedback, peer coaching adjustment and Coaching Smart Goals trainings. There was also the launching of the family doctor program, training that supports the strategy of coordinating care developed by UnitedHealth Group Brazil in 2018.

Average number of training hours, by functional category and gender

| Functional category | Total amount of hired employees, by functional category | Total amount of training hours offered to each functional category | Average of training hours by functional category |
|---------------------|---|--|--|
| COMEX | 6 | 144 | 24.00 |
| Director | 245 | 2,578 | 10.52 |
| Manager | 765 | 8,052 | 10.53 |
| Coordinator | 1,812 | 11,424 | 6.30 |
| Others | 10,740 | 51,226 | 4.77 |
| Total | 13,568 | 73,424 | 5.41 |

Trainings for outsources

GRI 410-1

UnitedHealth Group Brazil offers trainings and qualification to all employees, including interns, hired or outsourced ones, in order to improve processes and better structure adjustment.

One of the characteristics of the training strategies of the company is that some of them are made by outsources, as it happens in 'Access Controllers', located in the units, which have the training from their own supplier, about Customer Service and Personal Introduction. The same

employees have trainings given by UnitedHealth Group Brazil teams, about Anticorruption Policy and Code of Conduct and Social Responsibility, besides issues on routine and applicability on the job, that is, in their own workplace. Moreover, all the employees are trained according to each hospital demand.

The management of the Property Security management is corporate. The guidelines are sent to the managers of the area, who make them possible to be applied. The outsourced contracts are made by the managers of Property Security, that validates the SLAs established for each category.



UNITEDHEALTH GROUP®



7. Education and society



UNITEDHEALTH GROUP®

7.1. UnitedHealth Group Brazil volunteering program

UnitedHealth Group Brazil has several pro-community initiatives. It is based on its social responsibility with persistency and efficiency, providing improvement in the areas it Works. Supported by its own mission 'Help people have healthier lives', the group supports and develops several initiatives focused on health, education and life quality.

Furthermore, when believing in the corporate engagement power, UnitedHealth Group Brazil encourages its employees to participate in corporate volunteer actions and/or developed by volunteer committees present in all units.

“United to Help”

A social responsibility corporate platform that consolidates social actions and volunteering work.

Ophthalmological Assessment

This Project started 10 years ago and it has been successful since then. It has benefited more than 28

thousand kids from public schools in Rio de Janeiro, by assessing their visual accuracy and donating glasses to those who need.

Aiming at national expansion and broadening the assessment to underprivileged children, in 2018 the Project was completely redesigned with the support and technical validation from specialists and from Ophthalmology Brazilian Society.

The action started to include a simple and efficient training for ophthalmological screening, qualifying teachers and educators to do the initial assessment based on the 20/40 cutting line that ensures plain sociability through sharp sight.

The Project also started to count on the partnership from ophthalmological clinics accredited by Amil, that through a social partnership contract (symbolic assistance value) are available to assist the kids with needs for a vision accuracy test.

As quality assurance, efficiency and safety of the project, UnitedHealth Group Brazil is responsible for all the phases, from training to documentation, alongside the institutions, consultation scheduling, transport for the kids for the consultations, glasses from specialists and revision and delivery of glasses to be donated.

In order to assess the social impact of the project, UnitedHealth Group Brazil also asks all the institutions that after 6 months the glasses have been donated, a report on school and psychological performance of all the benefited kids is made.

In 2018 the Project resulted in:

- 50 qualified teachers
- 650 sorted kids
- 48 kids sent to consultation
- 34 glasses donated
- Improvement on school performance in average of 1.5 points in Portuguese and Mathematics grades.

Gardening and environmental education

In partnership with local specialized NGOs, UnitedHealth Group Brazil has been offering, for 3 years, workshops on how to make your Garden according to the climate, soil and structure already existent in the area. There is legume, vegetables, and fruits plantation. They teach how to handle food and give tips on how to have a healthier diet, as well as all the care for cultivation and maintenance of the soil and the Garden.

This action is for 5-15 year-old underprivileged children, from public schools or participants from social projects connected to institutions or NGOs.

In 2018 more than 650 kids attended the workshops.

Experimental Kitchen Project

The Experimental Kitchen Project has been happening for three years in partnership with SESI/Sistema Firjan in order to provide workshops on food education, for 5-15 year-old underprivileged children, for the people who prepare meals at schools, and people who help in the kitchen.

The workshops for children have a structure settled in the schools or institutions and are made in a joyful way. The educational activities work as encouragement to healthier eating habits.

For those who work cooking or helping in the kitchen, there are also cooking workshops on how to use all the food, what they are made of and the making of healthy menus and hygiene rules during the food handling.

In 2018 10 people who prepare the food in schools and 650 kids participated in the project.

Volunteering Program

It started in 2015 and was committed to providing social change. The corporate volunteering program engages and encourages employees to take part in actions and social campaigns, focusing on using corporate values in favor or community improvement. It includes projects supported by companies focused on health, education and life quality.

UnitedHealth Group Brazil aims at strengthening the volunteering culture and increasing national engagement. In 2018 the Volunteer Committee was implemented. Amil Rio de Janeiro and Amil Morumbi units were the first ones to have their committees. Deliberately, employees and executives registered to be part of this group, who have as the main role



UNITEDHEALTH GROUP®

participating, encouraging and developing local actions that bring greater purpose for volunteers and community served. It is under the UnitedHealth Group Brazil sustainability area.

One of the first actions taken by the committee was the donation of toys to celebrate Children's Day. More than 800 toys were collected and given, according to the benefited institutions needs and profile.

Since the implementation of the volunteering program, there have been more than 50 initiatives, having 3,300 volunteer participations that totaled more than 8,300 volunteering hours and more than 12,000 people benefited from it.

During the year 2018 CIEP Municipalizado 227 – Procópio Ferreira, a public school located in Duque de Caxias – RJ, was benefited from all the platform United to Help. To celebrate the closing of this activities cycle, there was a group reunion, in March 2019, that gathered more than 100 UnitedHealth Group Brazil volunteers, more than 40 students and more than 20 professionals from the school, including teachers, administrative area and people who work in the kitchen.

For 6 hours there were many activities for structure improvement such as the rebuilding of the sports court, a graffiti wall, internal patio painting, the set-up of an external park, rebuilding of the toys room and garden expansion. There were also workshops on first-aid, child obesity and oral care for the students present. The school professionals also had their blood pressure checked.

Professional Development for the Market Program

As UnitedHealth Group Brazil has the Sustainable Development goals aligned to its corporate values, and includes social role with the community, it started its

public-private partnership with the Court of Law from Rio de Janeiro, aiming at professional development for juvenile offenders.

It is about a pioneer and innovative program to qualify 16-19 year-old juvenile offenders who are registered under the Learning Center of the Court in Rio de Janeiro. It is a social-educational action for volunteers register, not related to reduction of jail time.

UnitedHealth Group Brazil offers to these Young people: 132 hours of classes, for 3 months, besides transportation vouchers (so they could get to the course), school material and snacks during classes.

The classes take place at the Court Museum, having the presence of a company employee, a court representative and an instructor specialized in working with Young people. Through multidisciplinary methodology for self-help and self-esteem, the initiative made it possible for these Young people to have a completely safe environment, without labels, judgment and with total trust.

Significant results were reached at the end of the course – for the young people as well as for society, and for all those who had the opportunity to follow the program:

- 80% were approved - 16 teenagers had more than 75% of their achievements above expected.
- 7 of those who concluded the course are already employed as Jovens Aprendizes (program for teenagers be included in the market) in the market, 2 of them were hired by Amil Rio de Janeiro.
- Even not aiming at having their suits closed by participating in the program, the teenagers who still had to answer to justice, had their cases closed or filed due to good behavior.
- During the whole course only one teenager went back



to crime and abandoned the course.

UnitedHealth Group Brazil believes that actions as this are aligned to its corporate values and to the Sustainable Development Objectives established by the UN.

Sponsorship and partnerships

Partnership with AquaRio

Continuing the corporate actions aimed at Fighting Child Obesity cause, UnitedHealth Group Brazil, in 2018, started a partnership with AquaRio, distributing ludic brochures on the issue, for all the children who were part of the project of free visit to AquaRio, according to the age group.

At the end of the year, more than 12 thousand children from more than 300 schools were benefited by receiving guidance and health tips.

Location for social-cultural inclusion – 'Recycle Dance' (Recycle Dance)

UnitedHealth Group Brazil has sponsored and supported the Associação Recycle Dance (Recycle Dance Association) since 2017. This place has promoted social inclusion through art and education for 3-19 year-old children and teenagers who live in Duque de Caxias and surroundings, for 12 years.

The place focus on dance and culture, and it offers free activities that work before or after class. They aim at providing physical activity, school commitment, citizenship, respect to diversity, environmental education and social inclusion.

During the Project, more than 2 thousand teenagers have been assisted and 2 of them were invited to be part of international ballet presentations.

Last year 81 children attended the Association. They had dance classes on 6 styles, 20 recreational and cultural activities, a ballet presentation to the public, social campaigns, school kits distribution, Family support and recycling actions.

Short Movies Project

2018 was the second consecutive year that the Short Movie Project was sponsored by Amil. It is a project that aims at taking the cinema to public schools in Rio de Janeiro – from day-care center to high school. It includes movies especially produced for these exhibitions, having proper social themes to each age group. During the exhibitions, Amil provides free snacks and tip guides on health eating habits, free for the kids and tens.

The Project also provides guidance and activity brochures for all the teachers, besides pedagogical

UNITEDHEALTH GROUP®



content based on the film scripts shown so that they can work their content in the classroom, after the show.

The Short Movies is for age groups 1-18 and in 2018 had 130 cinema exhibitions, in 18 schools in Rio de Janeiro and its state, having more than 12 thousand kids and tens benefited from it.

Sinal do Vale

UnitedHealth Group Brazil has supported initiatives and actions developed by Sinal do Vale, for the last 3 years. It is an NGO that started 7 years ago and it's known as a school dedicated to research and studies on soil regeneration, food system and forest preservation, located in an area of 250 hectare in the Atlantic Rainforest in Duque de Caxias.

In 2018 the company sought a partnership with Safran so that together they could sponsor the 'Vila Limpá' (Clean Village) Project. It is a study on the disposal of debris and waste disposal in Santo Antonio town, located in Duque de Caxias, in Rio de Janeiro. Through a detailed mapping on the disposal areas, locals where waste collection is needed, the diagnosis (amount and type) of waste disposed, the proper size and place for the placement of 6 ecological waste, was made. Besides the study, Sinal do Vale had several meetings and talks to the local population to present the study, teach how the maintenance of the waste must be done, besides environmental protected areas for better use of food and waste disposal.

UnitedHealth Group Brazil, in 2018, gave to 100 teenagers, its employees' children, aged from 13 to 18, the opportunity to visit Sinal do Vale and be able to experience activities as guided tracking to the headwaters, planting trees typical of the Rainforest, gardening and cooking courses, besides trying out nutritious food, made from jackfruit and green bananas.

UNICEF

GRI 203-1

In 2017 Amil established a partnership with UNICEF (United Nations Children's Fund) aiming at developing and implementing strategic interventions focused on children's health and malnourishment. It provided nursing, healthy complementary meals and overweight and obesity prevention on children and teenagers, prioritizing the Amazon region, semiarid regions and great urban centers.

Among the actions done by this partnership, the ones related to indigenous health stand out. They

benefit indigenous children directly, those who are malnourished and children under five years old besides teenagers. For the project to take place, a study was developed on social determiners for malnourishment of indigenous kids. From the themes approached some actions were developed: "Improvement on knowledge and skills for children's health and nourishment" in the Indian villages Koronau, Auaris Posto, Kolulu Guarape, Trairão / Auaris Posto, Katimani, Kolulu, Ariabu and Maturacá, benefiting approximately 1,091 children under five.

Other initiatives also count on this partnership's support, as it happened in the seminar in Bahia, where more than 60 healthcare professional were qualified through the methodology developed by UNICEF Brazil on healthy diet for children under 2 years old.

The issues related to children's nourishment were also approached through the program Baby Weeks, when four professional, in five capitals, had meetings for breastfeeding and healthy complementary food awareness.

The project Amazônia Legal (Cool Amazon), had 569 towns included in the UNICEF strategy and offered training on the rights of the children and teenagers through 22 publications on nutritional topics, which are available on the main communication channels of UNICEF: Facebook, Instagram and Twitter. The messages reached 448,901 people and generated 28,249 engagement actions.

UNITEDHEALTH GROUP®



8. Innovation



UNITEDHEALTH GROUP®

The UnitedHealth Group Brazil Innovation area is connected to the Technology and Innovation Board, including such items as essential to the strategic development of the company and the employees' engagement. It has a creative approach and the job done by this area makes it possible for the improvement on the company's procedures and services, benefiting all the relationship network established.

The innovative initiatives by UnitedHealth Group Brazil include:

- Technology Prospection: through dissemination of trends in the technological Market, it is possible to generate more added-value and consequent return for the company.
- Design Thinking: by understanding the demands and expectations the final consumer has, an integrated approach strategy is created when a problem must be solved. This makes it possible the achievement of better results as the empathetic care in the relationship between agents happen. The technical and financial viability are always considered.
- Innovation Center: space available at the UnitedHealth Group Brazil headquarters in São Paulo in order to favour possible negotiations with many people in the company, focusing on communication about the technology reach and current solutions of the company.
- Ideas Accelerator: through a program of intra entrepreneurship, it seeks encouraging the professionals' engagement and good ideas.



- Innovation Lab: friendly area where the employees can have meetings, planning, procedures mapping, brainstorming and trainings. This initiative encourages creativity and new ideas.
- Strategy and Technology Challenges: challenges are set to the employees, through a suggestion of a theme according to the needs of each area. This procedure encourages the development of ideas. The executives are responsible for the application, assessment and rating of this activity, awarding the best ones.
- Ideas Channel: area for the employees to share insights and ideas, with no specific theme. They feed a data bank that may be consulted whenever necessary. When an idea works for the matter being discussed, it will be developed through the Ideas Accelerator and then presented to the area that asked for it.
- Innovation Day: event exclusively for innovation, technology and development of products so that everyone who wants to innovate their thinking and actions can rethink routines, practices and procedures, as well as models and daily situations.
- Innovation Forum: major annual event on Innovation by UnitedHealth Group Brazil, made to reinforce and build innovation basis as a central pillar for the group. It covers the company globally and presents opportunities for the employees to connect to other people on ideas and projects, besides providing tools, approaches and methodology learning that lead to innovation.

UNITEDHEALTH GROUP®



9. Health of the Planet



UNITEDHEALTH GROUP®

GRI 103-2, GRI 103-3, Tema material: conscientização ambiental
The EHS area (Environment, Health, Safety and Quality of life), Human Capital Board, is responsible for the management of themes as Environment, Health, Labor Safety and Quality of Life. In 2018 the area started the Waste Management Policy for UnitedHealth Group Brazil, aiming at the establishment of guidelines related to this theme, supported by the triad - legislation – environment – public health.

In order to adequately follow the regulations on national units of UnitedHealth Group Brazil, in 2018 the company implemented a legal compliance online system to govern the regulations on environment, labor safety, health and quality of life. The result of this job goes beyond following the laws, once it has significantly contributed to a quality management, ensuring employees' protection and preservation of public health, as well as the maintenance of the environment's natural resources.

Last year a software for management of procedures, information, documents, and EHS, was acquired. The EHS leading team had trainings and workshops on this implementation and the area was extended now having 227 employees.

In 2018 companies specialized in assessment of environment, labor safety, health and quality of life, were hired. Moreover, in order to keep EHS procedures standardized, the following policies were published:

- Guidelines for health tests for UnitedHealth Group Brazil employees
- PGRSS – Waste and Health Services Management Plan
- Health Support and Health Protection Policy for UnitedHealth Group Brazil employees and third-parties.
- Hiring Medical Test and Position Change
- Prophylaxis after Biological Accident
- Work Leave Policy
- Creation of Occupational Health Medical Program
- Rating, report and investigation of accidents and incidents Policy
- Procedure for work permit and risk analysis
- Plan for protection against fire
- Sharp-cutting objects Program (PPRAMP)
- Guidelines for Mental Health Interventions
- Procedures for attention to pregnant women
- EHS indicators Policy

For being a broad work front, the initiatives related to such policies are scheduled under a strategic chronogram, which leads, for 2019, the communication and implementation phases for all company's units.

The actions related to environmental awareness and goals for water and power, and waste generation will be defined in 2021. In this period specific projects, programs and initiatives will be developed; as well as formal mechanisms for complaint related to the matter; mechanisms used to assess the efficiency of the management approach and its results, auditing or internal or external check, measurement systems, external development assessment, comparative assessment and feedbacks.

9.1. Consumption Management

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

UnitedHealth Group Brazil is aware that its consumption management is about not only economic values of the company, but also the growing need for environment preservation. The company observes these indicators in order to measure the management quality and make the procedures more and more sustainable. For the year 2020, for instance, the start of the water resources management is already scheduled.

With the progress of the environment indicators control (water, power and waste), the company has measured more units in 2018. In 2017 11 units were reported, in 2018 23 are being reported. By analyzing the average, it is possible to identify that the power consumption has decreased – in 2017 the average of power consumption was 8,854,624.00 kWh per unit and in 2018, the average of water consumption was 6,317,439.85 kWh per unit. About the water there was also significant reduction considering the same metrics – in 2017 the average of water consumption was 55,137.91 m³ per unit and in 2018, 45,652.25 m³ per unit.

The indicators for water, power and waste refer to the units mentioned below. The ones having * represent only the scope of the power and waste consumption:

- Hospital Samaritano Higienópolis
- Hospital Metropolitano Lapa
- Hospital Alvorada Moema
- Hospital Ana Costa Santos

- Hospital Totalcor
- Hospital Carlos Chagas
- Hospital da Luz SP
- Hospital Santa Lucia RJ
- Amil Espaço Saúde Tatuapé
- Hospital Next Butantã
- Hospital Ipiranga Arujá
- Hospital Ipiranga Mogi
- Hospital Vitória Anália Franco
- Hospital Paulistano
- Hospital Alvorada Brasília
- Hospital Monte Klinikum
- Hospital Santa Joana
- Hospital Pró Cardíaco *
- Hospital Samaritano Botafogo RJ *
- Hospital Mario Lioni RJ *
- Complexo Américas RJ *
- Homecare RJ *
- COI (Barra, CMS, Americas, Nova Iguaçu, Botafogo I, Botafogo II, Niterói) – RJ*

WATER CONSUMPTION

| Water consumption | m ³ |
|--------------------|---------------------|
| Underground waters | 515,439.00 |
| Municipal supply | 534,562.80 |
| TOTAL | 1,050,001.80 |

POWER CONSUMPTION

| Power consumption | Total |
|-------------------|---------------|
| [kWh] | 145,301,116.7 |

UNITEDHEALTH GROUP®

9.2. Waste Management

GRI 306-2



The UnitedHealth Group Brazil waste management follows Anvisa legislation strictly besides other regulations related to waste management. It complies with federal, state and municipal parameters, once there is no agreement specificity for the regions where the group's units are.

The company is specially alert to the legal compliance to Lei Federal nº 12.305 (Federal Law), from August 02, 2010, which is about the National Policy on Solid Waste, as well as the Resolução da Diretoria Colegiada - RDC ANVISA nº 222 (Resolution of the Collegiate Board of Directors), from March 28 2018, which is about Technical Regulations for the waste management in the health service.

Therefore, in order to establish its guidelines for waste management, in a clear and standardized way, UnitedHealth Group Brazil created, in 2018, the Waste Management Policy, which will be implemented starting 2019 in all the company's units.

Nowadays the waste is separated by categories, and according to them, sent properly, following the legislation and traceability. Common waste goes to landfill site, while the ones that can be recycled are separated through selective waste collection and then

sent to recycling. All the waste from the health service are separated and sent to autoclave or incineration, according to the local legal requirement.

There was an increase observed on the waste generation: in 2017 the average of waste generation was 767,991.94 kg per unit, and in 2018 the waste generation was 1,432,513.53 kg per unit. It is important to highlight that in 2018 there was an improvement in the waste management control procedure.

WASTE

| Waste | Tons |
|--------------|----------------------|
| Recyclable | 1,118,308.00 |
| Incineration | 22,234,774.40 |
| Landfill | 9,012,832.90 |
| Composting | 150,855.00 |
| TOTAL | 32,516,770.30 |

9.3. Materials management and good practices on relationships with suppliers

GRI 102-9, GRI 408-1, GRI 409-1, GRI 412-1, GRI 412-3, GRI 414-1, GRI 414-2 GRI 301-1, GRI 301-2, GRI 103-2, GRI 103-3, Theme: material: environment awareness

The procurement materials management responds to the Supply area in order to ensure integrity, consistency, transparency and efficiency in the decision-making procedure for buying, as well as standardization and control of this specific documentation. The purchasing sector is responsible for guiding the units' requests, by doing proper estimates and choosing the suppliers, that are sent to registering (in case of suppliers).

The suppliers registering process is centralized in the Supply area, where they analyze general and specific documentation, according to the source of the product or service acquired. In order to ensure the continuity of any type of supply, the supplier is assessed under

financial and degree of dependency, diminishing possible risk situations. The Compliance are also Works in this process, having reputation risk assessment when contracting for the company.

The World Check data bank is used for that, which makes it possible the check of background, legal status check and referrals.

The suppliers who have access to secret data and/or personal ones, are also assessed by the Information Safety team. When they are registered in the systems, the suppliers receive a letter of expectation, sent by the Suppliers Register area, where the company highlights



UNITEDHEALTH GROUP®

the need for the ethical standards compliance and their applicability for all commercial partners, besides clarifying on the national anti-bribery laws and the Foreign Corruption Practices Act (FCPA). Contractual terms for the Resilience program were added to the suppliers contract, in order to identify and eliminate any threat that may negatively affect services or critical asset provided by the supplier.

Nowadays the Commission for Suppliers Qualification makes visits with the suppliers for the medicinal products and medical equipment, inserting socio environmental criteria used in quality assessment, that include anti-corruption matters. During the visits the necessary sanitary license and obligations complied under the law and current regulation are assessed. Criteria on production good practices are also assessed.

In the contract minutes there are terms for unauthorized employment of people under sixteen years old, unless they are part of the program 'aprendizes' (Young learners at work) which permits teenagers over fourteen years old to be employed, under the Law n.º 10.097 de 19.12.2000 and the Consolidation of Labor Laws and other regulations. Following the same idea, teenagers under 18 years old cannot be employed to work in dangerous, unhealthy or harmful places, that may be bad for their qualification, physical, psychic and moral and social development. Neither can they be employed for night shifts or periods that don't allow them going to school. About the premises, there is also the non-adoption of similar to slavery jobs, under any circumstances.

In 2018, 2,250 contracts were approved, all related to corporate and hospital areas. Altogether, the company has 7645 registered suppliers in action.

9.4. Gas emissions management



Although UnitedHealth Group Brazil is aware that the emissions theme is a global issue and has hard challenges, it develops actions to diminish the impact of this reality through awareness actions and management aiming at reducing greenhouse gas emissions. (GEE).

Car pooling

GRI 305-5

The carpooling Project has existed for more than 2 years. It has a carpool application that works through volunteer membership, exclusively designed to the UnitedHealth Group Brazil's employees.

Aligned to the corporate values that believes in relevant impact of this action to the environment and quality of life, every year the company seeks updating on the platform and new incentives for the project, based on research and testimonials from users' experience.

In 2018 UnitedHealth Group Brazil, through a partnership with S.O.S. Mata Atlântica (Atlantic Rainforest) provided the plantation and conservation of trees connected

to the carpooling application. Since January 2018, for every 100 kilometers counted, the company pays for a 5-year plantation and maintenance of native plants in the Atlantic Rainforest.

In order to encourage this carpooling movement even more, the company has an award program for the three drivers who give more rides, and for the three passengers who get more rides besides two employees who are active users of the application, who may be awarded through drawing. At the end of every semester the company offers an extra award to participants who have given more rides during that period.

Until December 2018 the application totaled 1,261 registered users, who gave 4,894 rides, having run 20,392 km, avoiding the emission of 3,134 kg of CO₂.

UNITEDHEALTH GROUP®



10. Financial Statements³



3. The information presented herein refers to the operations of UnitedHealth Group Brazil (with the exception of Optum), and company in Portugal.

UNITEDHEALTH GROUP®

GRI 102-45

The consolidated accounts of UnitedHealth Group Brazil for 2018 were prepared according to national accounting practices, based on provisions of Lei das Sociedades por Ações⁴ (Business Corporation Act) on declarations, guidelines and interpretations issued by Accounting Practice Committee of the organization. The data is

shown in thousands of reais (Brazilian currency), except when mentioned otherwise, and include the activities that were over on December 31, 2018.

The statements include all the companies controlled by the company and as shown as below:

| | Total Contribution (%) | | |
|---|-------------------------------|------------|------------|
| | Acquisition/ restructuring | 31/12/2018 | 31/12/2017 |
| Directly Controlled | | | |
| Health care provider | | | |
| Plano de Saúde Ana Costa Ltda. | jul/17 | 100.00% | 100.00% |
| Santa Helena Assistência Médica S.A. | oct/16 | 100.00% | 100.00% |
| Hospital doctor assistance | | | |
| Aeromil – Aeromil Táxi Aéreo Ltda. (i) | jun/07 | 20.00% | 20.00% |
| Cemed Care – Empresa de Atendimento Clínico Geral Ltda. | jun/07 | 100.00% | 100.00% |
| HAT - Hospital Alvorada Taguatinga Ltda. | dec/09 | 100.00% | 100.00% |
| Esho – Empresa de Serviços Hospitalares S.A. | feb/10 | 99.68% | 99.65% |
| Amil Internacional S.a.r.l | jan/13 | 100.00% | 100.00% |
| Seisa Serviços Integrados de Saúde Ltda. | dec/15 | 100.00% | 100.00% |
| Other investments | | | |
| Bosque – Bosque Medical Center S.A. | jun/07 | 100.00% | 100.00% |
| ETHO – Empresa de Tecnologia Hospitalar Ltda. | aug/10 | 90.06% | 90.06% |
| Elual Participações S.A. | oct/16 | 100.00% | 100.00% |
| Santos Administração e Participações S.A. | jul/17 | 100.00% | 100.00% |

4. Lei nº 6.404/76, alterada pelas Leis nº 11.638/07 e nº 11.941/09 (Law n. 6.404/76 changed for the Laws n. 11.638/07 and n. 11.941/09).

| | Total Contribution (%) | | |
|--|-------------------------------|------------|------------|
| | Acquisition/ restructuring | 31/12/2018 | 31/12/2017 |
| Indirectly controlled | | | |
| Health care providers | | | |
| APS Assistência Personalizada à Saúde Ltda. | sept/18 | 100.00% | - |
| Sobam - Centro Médico Hospitalar S.A. | sept/18 | 100.00% | - |
| Hospital doctor assistance | | | |
| Amico Saúde Ltda. | sept/14 | 100.00% | 100.00% |
| Excellion - Excellion Serviços Biomédicos S.A. | dec/10 | 100.00% | 100.00% |
| Lusiadas S.G.P.S. | mar/13 | 100.00% | 100.00% |
| Lusiadas - Parcerias Cascais. S.A. | mar/13 | 100.00% | 100.00% |
| Clínica Médio Cirúrgica de Santa Tecla S.A. | mar/13 | 100.00% | 100.00% |
| Clisa - Clínica de Santo Antonio S.A. | mar/13 | 100.00% | 100.00% |
| COI - Clinicas Oncológicas Integradas S.A. | aug/15 | 100.00% | 100.00% |
| CMS - Central de Manipulação e Serviços Farmaceuticos S.A. | aug/15 | 100.00% | 100.00% |
| Hospitais Associados de Pernambuco Ltda. | dec/15 | 100.00% | 90.00% |
| Dilab Medicina Nuclear Ltda. | dec/15 | 95.00% | 85.00% |
| Topimagem Diagnóstico por Imagem Ltda. | dec/15 | 99.00% | 89.00% |
| Multiangio Ltda. | dec/15 | 93.00% | 68.00% |
| Hemonefro Hemodiálise e Nefrologia Ltda. (i) | dec/15 | 28.50% | 28.50% |
| Hospital de Clínicas de Jacarepaguá Ltda. | feb/16 | 100.00% | 100.00% |
| Centro Médico PJ Ltda. | feb/16 | 100.00% | 100.00% |
| Hospital Samaritano de São Paulo Ltda. | aug/16 | 100.00% | 100.00% |
| Casa de Saúde Santa Therezinha Ltda. | aug/16 | 100.00% | 100.00% |
| Hospital Santa Helena S.A. | oct/16 | 100.00% | 100.00% |
| Lotten-Eyes Oftalmologia Clínica e Cirúrgica Ltda. | oct/16 | 100.00% | 100.00% |
| CMO – Centro Médico de Oftalmologia Ltda. | oct/16 | 100.00% | 100.00% |
| Clínica Oftalmológica Danilo de Castro Ltda. | oct/16 | 100.00% | 100.00% |
| Hospital Ana Costa S.A. | jul/17 | 100.00% | 100.00% |
| Centro Médico Hospitalar Pitangueiras Ltda. | sept/18 | 100.00% | - |
| Other investments | | | |
| Amil Clinical Research Participações Ltda. | nov/12 | 100.00% | 100.00% |
| Lusiadas A.C.E. | mar/13 | 100.00% | 100.00% |
| COI Participações S.A. | aug/15 | 100.00% | 89.10% |
| COIPAR Participações S.A. | aug/18 | 100.00% | - |

UNITEDHEALTH GROUP®

GRI 201-1

Cash flow statements for financial year ending on December 31st, 2018 and 2017

(in thousands of Reais)

| | Parenting company | | Consolidated | |
|---|-------------------|-----------------|------------------|------------------|
| | 31/12/2018 | 31/12/2017 | 31/12/2018 | 31/12/2017 |
| Cash flow of operating activities | | | | |
| Net profit for the fiscal year | 6,713 | 53,298 | 7,874 | 54,148 |
| Adjustment to reconcile results to cash flow and equivalent to cash generated (invested) by operational activities | | | | |
| Depreciation / amortization | 182,139 | 152,178 | 567,009 | 500,891 |
| Impairment / reversal of Impairment | 31,748 | - | 42,350 | 49,240 |
| Provision for receivables losses and other credits | 250,096 | 233,338 | 449,405 | 421,413 |
| Provision for remission | (2,608) | 2,476 | (2,608) | 2,476 |
| Provision for unpredicted events | 106,713 | 12,453 | 114,227 | 13,004 |
| Provision for delayed renting | 292 | 32,413 | 292 | 32,413 |
| Remuneration based on stocks | 18,929 | 18,929 | 18,929 | 18,929 |
| Provision for lawsuits | 55,553 | 190,590 | 78,213 | 191,480 |
| Interests / settled costs | 320 | 195,317 | 18,002 | 241,542 |
| Result from equity pick-up | (144,634) | (71,544) | - | - |
| Unrealized loss on derivatives | - | - | 1,480 | 3,124 |
| Participation of non-controlling stockholders | - | - | 1,161 | 850 |
| Deferred tax | 36,434 | 89,599 | (13,446) | 40,785 |
| Exchange net changes | 772 | (182) | 2,467 | (200) |
| Others | (481) | 315 | (155) | 1,436 |
| | 541,986 | 909,180 | 1,285,200 | 1,571,531 |
| Decrease (increase) in assets: | | | | |
| Financial investments | (73,087) | (165,217) | (65,268) | (216,602) |
| Credit from operations with healthcare insurance plans | (327,195) | (222,995) | (359,225) | (262,358) |
| Credits from operations with health assistance not related to health insurance provider | - | - | (211,621) | (219,378) |
| Tax and pension credits | (51,494) | (28,358) | (67,919) | (31,713) |
| Judicial and fiscal deposits | (137,025) | (13,971) | (132,479) | (9,672) |
| Others | (26,186) | (32,970) | (138,539) | 18,425 |
| Increase (decrease) on liabilities: | | | | |
| Technical provisions from operations related to health assistance | 41,038 | 174,612 | 6,051 | 147,030 |
| Anticipated revenue payments | 33,161 | 25,865 | 41,646 | 21,685 |
| Trading operations | 12,076 | (1,771) | 13,139 | (2,112) |
| Collection of taxes and social charges | 186,070 | 42,377 | 303,799 | 111,211 |
| Various debts | 65,745 | 43,553 | 189,435 | 112,871 |
| Others | 776 | 36,562 | 115,169 | 38,932 |
| | | | | |
| Income tax and social charges paid | (26,308) | (42,052) | (145,607) | (141,382) |

Cash flow statements for financial year ending on December 31st, 2018 and 2017

(in thousands of Reais)

| | Parenting company | | Consolidated | |
|---|-------------------|-------------|--------------|-------------|
| | 31/12/2018 | 31/12/2017 | 31/12/2018 | 31/12/2017 |
| Operating activities net cash | 239,557 | 724,815 | 833,781 | 1,138,468 |
| Cash flow from investments | | | | |
| Fixed asset addition | (83,881) | (53,678) | (725,961) | (423,043) |
| Intangible asset addition | (149,598) | (139,694) | (182,749) | (183,060) |
| Net cash Investments addition from acquired companies | - | (220,978) | (357,381) | (342,346) |
| Capital increase in owned companies | (364,195) | (747,733) | - | - |
| Dividends and interests on own capital received | 12,892 | 58,181 | - | - |
| Fixed assets Operational sales | 3,073 | 1,127 | 3,280 | 1,787 |
| Sales of properties for investment | - | - | - | 3,890 |
| | | | | |
| Net cash invested | (581,709) | (1,102,775) | (1,262,811) | (942,772) |
| Cash flow in loan activities | | | | |
| Loans and financing agreements captured | 350,000 | - | 855,689 | 300,763 |
| Loans and financing agreements and paid interests. | (2,065) | (2,989,775) | (393,990) | (3,900,030) |
| Increase of capital stock | - | 3,370,000 | - | 3,370,000 |
| Net Cash generated (invested) from financing agreement activities | 347,935 | 380,225 | 461,699 | (229,267) |
| | | | | |
| Increase (decrease) of cash and cash equivalent | 5,783 | 2,265 | 32,669 | (33,570) |
| Cash final balance and equivalent | | | | |
| End of financial year | 12,200 | 6,417 | 150,296 | 117,627 |
| Beginning of financial year | 6,417 | 4,152 | 117,627 | 151,197 |
| Increase (decrease) of cash and equivalent | 5,783 | 2,265 | 32,669 | (33,570) |

The explanatory notes from management are part of the financial statements.

UNITEDHEALTH GROUP®



11. GRI Content Index



UNITEDHEALTH GROUP®

GRI 102-55

| GRI Standards | Disclosure | Comments | Report page | Omission |
|---------------------------------|---|---|-------------|---|
| GRI 101: FOUNDATION 2016 | | | | |
| GENERAL DISCLOSURES | | | | |
| ORGANIZATIONAL PROFILE | | | | |
| GRI 102-1 | Name of the organization. | | 8 | |
| GRI 102-2 | Activities, brands, products, and services. | | 8 | |
| GRI 102-3 | Location of headquarters. | UnitedHealth Group Brazil Headquarters address: Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos. nº 105. 6º ao 21º andar. Torre B. Building EZ Towers. Chácara Santo Antônio. CEP (zip code) 04711-904 – City and State of São Paulo. | 57 | |
| GRI 102-4 | Location of operations. | | 8 | |
| GRI 102-5 | Ownership and legal form. | | 8 | |
| GRI 102-6 | Markets served. | | 8 | |
| GRI 102-7 | Scale of the organization. | | 8 | |
| GRI 102-8 | Information on employees and other workers. | | 28 | UnitedHealth Group Brazil does not have a whole mapping of the third-party workers. That's why this report does not show in details the situation of these people concerning working rules and type of working contract nor gender. |
| GRI 102-9 | Supply chain. | | 45 | UnitedHealth Group Brazil does not have a fixed suppliers' chain, as a healthcare and medical services provider. |
| GRI 102-10 | Significant changes to the organization and its supply chain. | | 19 | |
| GRI 102-11 | External initiatives. | | 24 | |
| GRI 102-12 | Membership of associations | | 20 | |
| GRI 102-13 | Name of the organization. | | 20 | |
| STRATEGY | | | | |
| GRI 102-14 | Statement from senior decision-maker | | 3 | |
| GRI 102-15 | Key impacts, risks, and opportunities. | | 3 | |
| ETHICS AND INTEGRITY | | | | |
| GRI 102-16 | Values, principles, standards, and norms of behavior. | | 8 | |
| GOVERNANCE | | | | |
| GRI 102-18 | Governance structure. | | 20 | |
| GRI 102-22 | Composition of the highest governance body and its committees | | 20 | |
| GRI 102-23 | Chair of the highest governance body. | | 20 | |
| GRI 102-25 | Conflicts of interest. | | 20 | |

GRI 102: General
Disclosures 2016

UNITEDHEALTH GROUP®

| GRI Standards | Disclosure | | Comments | Report page | Omission | |
|------------------------------------|---|--|--|-------------|----------|--|
| GRI 102: General Disclosures 2016 | GRI 102-28 | Evaluating the highest governance body's performance | | 20 | | |
| | GRI 102-29 | Identifying and managing economic, environmental, and social impacts | | 20 | | |
| | GRI 102-31 | Review of economic, environmental, and social topics | | 20 | | |
| | GRI 102-33 | Communicating critical concerns | | 20 | | |
| | GRI 102-35 | Remuneration policies. | | 21 | | |
| | STAKEHOLDERS ENGAGEMENT | | | | | |
| | GRI 102-40 | List of stakeholder groups. | | 4 | | |
| | GRI 102-41 | Collective bargaining agreements. | | 33 | | |
| | GRI 102-42 | Identifying and selecting stakeholders. | | 4 | | |
| | GRI 102-43 | Approach to stakeholder engagement. | | 4 | | |
| | GRI 102-44 | Key topics and concerns raised. | | 4 | | |
| | PRACTICES OF REPORT | | | | | |
| | GRI 102-45 | Entities included in the consolidated financial statements. | | 48 | | |
| | GRI 102-46 | Defining report content and topic Boundaries. | | 4 | | |
| | GRI 102-47 | List of material themes. | | 4 | | |
| | GRI 102-48 | Restatements of information. | There was no change on information. | | | |
| | GRI 102-49 | Changes in reporting. | There was no change in the report. | | | |
| | GRI 102-50 | Reporting period. | | 4 | | |
| | GRI 102-51 | Date of most recent report. | The previous report was published in 2018. | | | |
| | GRI 102-52 | Reporting cycle. | | 4 | | |
| | GRI 102-53 | Contact point for questions regarding the report. | | 57 | | |
| | GRI 102-54 | Claims of reporting in accordance with the GRI Standards. | | 4 | | |
| | GRI 102-55 | GRI content index. | | 51 | | |
| | GRI 102-56 | External assurance. | | 4 | | |
| | MATERIAL THEMES | | | | | |
| | QUALITY OF LIFE AND ORGANIZATIONAL CLIMATE | | | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | GRI 103-1 | Explanation of the material topic and its Boundary. | | 5 | | |
| | GRI 103-2 | The management approach and its components. | | 5 | | |
| | GRI 103-3 | Evaluation of the management approach. | | 5 | | |
| GRI 201: ECONOMIC PERFORMANCE 2016 | GRI 201-3 | Defined benefit plan obligations and other retirement plans | | 33 | | |
| GRI 401: EMPLOYMENT 2016 | GRI 401-2 | Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees | | 33 | | |

UNITEDHEALTH GROUP®

| GRI Standards | Disclosure | | Comments | Report page | Omission |
|--------------------------------------|------------|--|----------|---------------|---|
| GRI 404: TRAINING AND EDUCATION 2016 | GRI 404-1 | Average hours of training per year per employee | | 35 | This information is not available: nowadays, UnitedHealth Group Brazil does not count or manage the total amount of hours for trainings given per gender. |
| | GRI 404-2 | Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs. | | 35 | |
| | GRI 404-3 | Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews | | 32 | |
| CONSUMPTION OF MATERIALS | | | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | GRI 103-1 | Explanation of the material topic and its Boundary. | | 5 | |
| | GRI 103-2 | The management approach and its components. | | 5, 33, 44, 45 | |
| | GRI 103-3 | Evaluation of the management approach. | | 5, 33, 44, 45 | |
| GRI 301: MATERIALS 2016 | GRI 301-1 | Materials used by weight or volume | | 45 | Not applicable – used materials weight and volume are not relevant to the UnitedHealthGroup Brazil business. |
| | GRI 301-2 | Recycled input materials used. | | 45 | Not applicable – The main items acquired by UnitedHealthGroup Brazil are for medical use, so they cannot come from recycling. |
| ENVIRONMENTAL AWARENESS | | | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | GRI 103-1 | Explanation of the material topic and its Boundary. | | 5 | |
| | GRI 103-2 | The management approach and its components. | | 5, 33, 44, 45 | |
| | GRI 103-3 | Evaluation of the management approach. | | 5, 33, 44, 45 | |
| SPECIFIC INDICATORS | | | | | |
| ECONOMIC SERIES | | | | | |
| GRI 201: ECONOMIC PERFORMANCE 2016 | GRI 201-1 | Direct economic value generated and distributed | | 49 | |

UNITEDHEALTH GROUP®

| GRI Standards | Disclosure | Comments | Report page | Omission |
|---|------------|---|-------------|---|
| GRI 202: MARKET PRESENCE 2016 | GRI 202-1 | Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage. | | The Remuneration area does not manage the remuneration for third parties. The guarantees and social obligations are included in each contract. |
| | GRI 202-2 | Proportion of senior management hired from the local community | 33 | The data collection that show the percentage of employees working in high management level hired from local community is still being structured. Thus, it is not possible yet to show such data accurately. |
| GRI 203: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS 2016 | GRI 203-1 | Infrastructure investments and services supported | 40 | |
| GRI 205: ANTI-CORRUPTION 2016 | GRI 205-1 | Operations assessed for risks related to corruption. | 23, 24 | |
| | GRI 205-2 | Communication and training about anti-corruption policies and procedures | 24 | |
| | GRI 205-3 | Confirmed incidents of corruption and actions taken | 24 | |
| ENVIRONMENTAL SERIES | | | | |
| GRI 302: ENERGY 2016 | GRI 302-1 | Energy consumption within the organization. | 44 | UHG does not use renewable power and does not trade power. |
| GRI 303: WATER 2016 | GRI 303-1 | Water sources significantly affected by withdrawal of water. | 44 | |
| GRI 305: EMISSIONS 2016 | GRI 305-5 | Reduction of GHG emissions | | Aiming at having an efficient environmental management, air emissions management is planned to start in 2020 in all units. In 2021 the GEE emission monitoring is planned to start. |
| GRI 306: EFFLUENTS AND WASTE 2016 | GRI 306-2 | Waste by type and disposal method | 44 | |
| SOCIAL SERIES | | | | |
| GRI 401: EMPLOYMENT 2016 | GRI 401-1 | New employee hires and employee turnover | 28 | |

UNITEDHEALTH GROUP®

| GRI Standards | Disclosure | | Comments | Report page | Omission |
|---|------------|---|----------|-------------|---|
| GRI 402: LABOR/ MANAGEMENT 2016 | GRI 402-1 | Minimum notice periods regarding operational changes | | 33 | |
| GRI 403: OCCUPATIONAL HEALTH 2016 | GRI 403-1 | Workers representation in formal joint management–worker health and safety committees | | 34 | |
| | GRI 403-2 | Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities | | 34 | The indicator that reports the required information is being structured. It is not possible to establish the rate ratio, either, as the organization does not provide the necessary information for that, such as HHT. This situation will be solved after the SAP system implementation. |
| | GRI 403-3 | Workers with high incidence or high risk of diseases related to their occupation | | 34 | |
| | GRI 403-4 | Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions | | 33 | |
| GRI 405: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY 2016 | GRI 405-1 | Diversity of governance bodies and employees | | 29 | |
| | GRI 405-2 | Ratio of basic salary and remuneration of women to men | | 29 | The report on Remuneration by gender cannot be shared yet due to the recent change procedures. |
| GRI 406: NON- DISCRIMINATION 2016 | GRI 406-1 | Incidents of discrimination and corrective actions taken | | 29 | |
| GRI 407: FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE BARGAINING 2016 | GRI 407-1 | Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk | | 33 | |
| GRI 408: CHILD LABOR 2016 | GRI 408-1 | Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor | | 45 | |
| GRI 409: FORCED OR COMPULSORY LABOR 2016 | GRI 409-1 | Operações e fornecedores com risco de ocorrência de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo. | | 45 | |
| GRI 410: SECURITY PRACTICES 2016 | GRI 410-1 | Security personnel trained in human rights policies or procedures. | | 36 | |

UNITEDHEALTH GROUP®

| GRI Standards | Disclosure | | Comments | Report page | Omission |
|--|------------|--|---|-------------|----------|
| GRI 412: HUMAN RIGHTS ASSESSMENT 2016 | GRI 412-1 | Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments | | 45 | |
| | GRI 412-2 | Employee training on human rights policies or procedures | There wasn't a specific training on human rights. However, UnitedHealth Group Brazil has the Programa Integração de Novos Colaboradores (Program for Inclusion of New Employees) that approaches themes related to Human Rights in part of its content. | | |
| | GRI 412-3 | Significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that underwent human rights screening | | 45 | |
| GRI 414: SUPPLIER SOCIAL ASSESSMENT 2016 | GRI 414-1 | New suppliers that were screened using social criteria | | 45 | |
| | GRI 414-2 | Negative social impacts in the supply chain and actions taken | | 45 | |
| GRI 417: MARKETING AND LABELING 2016 | GRI 417-3 | Incidents of non-compliance concerning marketing communications | | 23 | |

UNITEDHEALTH GROUP®

14. Credits

GRI 102-3, GRI 102-53

General Coordination

Board of Directors – Marketing, Communication and Sustainability
Leandro Conti, Andrea Giorgi and André Pastina

Preparation

Board of Directors – Marketing, Communication and Sustainability
Jacqueline Sousa da Silva

GRI technical content writing, Formatting and English version

Visão Sustentável - www.visaosustentavel.com.br

José Pascowitch, Rafael Morales, Gabrielle Almeida, Murilo Venancio da Silva,
Ana Lúcia Berndt and Paulo Teixeira

Contact

Board of Directors – Marketing, Communication and Sustainability
Andrea Giorgi - Email: agiorgi@uhgbrasil.com.br

Amil Assistência Médica Internacional S/A

Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos nº 105, 6º ao 21º andar, Torre B,
Empreendimento EZ Towers, Chácara Santo Antônio, CEP 04711-904 -
Cidade e Estado de São Paulo.
www.amil.com.br