

**MED·RIO**



**CHECK-UP**

SEMPRE À FRENTE

Código de Conduta



**Prezados colegas,**

Nossa visão para a Med-Rio é que seja reconhecida como uma empresa que está moldando o futuro da medicina preventiva. Nossa cultura inovadora e colaborativa é essencial para atingirmos essa visão. Na Med-Rio, a forma como nós entregamos é tão importante quanto o que entregamos. Acredito veementemente que uma cultura empresarial ética seja a base fundamental de uma empresa sustentável.

Este Código de Conduta é o seu guia de práticas éticas. Ele reflete nossos valores e nossa crença de que conduzir negócios de maneira ética e transparente não é apenas o jeito certo de trabalhar, mas o único jeito. O Código de Conduta inclui requisitos obrigatórios para todos que trabalham em nome da Med-Rio. Minha expectativa é de que o Código de Conduta, junto com o seu bom senso, o levará a tomar as decisões certas. Se estiver em dúvida sobre como proceder, busque orientação com seu líder ou por meio de outros recursos internos mencionados no Código de Conduta.

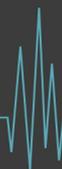
Mudanças fundamentais estão ocorrendo na área médica. Novos exames estão surgindo, equipamentos se tornando mais sofisticados, imagens mais precisas e procedimentos menos invasivos. A medicina preventiva nos dias atuais é a especialidade que mais cresce nos grandes centros urbanos. Mas o nosso compromisso com altos padrões éticos em nosso cotidiano permanece firme. É mais importante do que nunca merecer a confiança de todos os envolvidos: nosso pessoal, nossos clientes, nossos investidores e a sociedade. O Código de Conduta nos ajudará a ganhar e manter essa confiança e a construir uma empresa próspera, voltada para o futuro e com a visão de servir cada vez melhor o nosso cliente. A transparência em nossas ações deve ser uma obrigação. Faz parte do bem servir e gerar segurança para nossos clientes.

Precisamos trabalhar juntos para criar a nossa Med-Rio do futuro. Quero que a Med-Rio continue a ser líder em medicina preventiva do nosso país e tenha uma conduta empresarial ética bastante rígida. Espero que vocês considerem cuidadosamente suas decisões em seu cotidiano, para garantir que elas estejam de acordo com o Código de Conduta. Somente assim manteremos a alta reputação da Med-Rio no mercado e continuaremos a ganhar a confiança necessária para que a empresa tenha sucesso com sua visão – o olhar da Med-Rio, isto é, sempre à frente.

**Dr. Gilberto Ururahy**

*Diretor Médico*

**MED · RIO**



***CHECK-UP***

**SEMPRE À FRENTE**



<b>I - Missão e Visão</b>	<b>7</b>
<b>II - O olhar da Med-Rio</b>	<b>9</b>
2.1 O Compromisso da Med-Rio	9
2.2 Nosso Código de Conduta	9
2.3 Sua Responsabilidade	10
2.4 Responsabilidades dos Líderes	10
2.5 Fazendo Perguntas e Relatando Preocupações	11
2.6 Consequências de Violações	12
2.7 Ética e Conformidade na Med-Rio	12
<b>III - Respeitando nosso Pessoal</b>	<b>13</b>
3.1 Igualdade e Diversidade	14
3.2 Assédio e Intimidação	14
3.3 Prevenção e Segurança	15
3.4 Privacidade e Proteção de Dados	16
<b>IV - Conduzindo nossos Negócios</b>	<b>17</b>
4.1 Anticorrupção	18
4.2 Conflito de Interesses	19
4.3 Registros e Relatórios Financeiros e Comerciais	20
4.4 Propriedades e Bens	20
4.5 Sistemas de TI	21
4.6 Gerenciamento e Confidencialidade de Informações	22
<b>V - Relação com Parceiros Comerciais</b>	<b>23</b>
5.1 Fornecedores e Parceiros Comerciais	24
5.2 Intermediários	24
5.3 Concorrência Justa	24
5.4 Presentes, Hospitalidade e Despesas	25
<b>VI - Respeito aos clientes</b>	<b>27</b>
6.1 Nossos diferenciais de mercado	28
<b>VII- Política da Qualidade</b>	<b>33</b>

# I - Missão e Visão



## Missão

Promover uma Medicina Preventiva do mais alto padrão técnico, admirada por todos e orgulho para nosso país.

## Visão

A partir do trabalho focado na excelência da qualidade, na inovação permanente e na formação contínua dos integrantes, buscaremos através da ética e da competência, o encantamento dos clientes, a razão do nosso negócio.

## II - O olhar da Med-Rio

## 2.1 O Compromisso da Med-Rio

Nossa capacidade de gerar valor depende da aplicação de padrões éticos altos para criar um relacionamento baseado em confiança com nossos clientes, nosso pessoal, nossos investidores, nossos parceiros comerciais e a sociedade.

Em nossas atividades médicas, agiremos em conformidade com as leis aplicáveis; atuaremos de maneira ética, sustentável e socialmente responsável; praticaremos boa governança corporativa; e respeitaremos direitos humanos internacionalmente reconhecidos.



## 2.2 Nosso Código de Conduta

O Código de Conduta define nossas expectativas, compromissos e requisitos de conduta ética.

O Código se aplica a funcionários, a contratados, e diretores da Med-Rio, de todos os níveis hierárquicos.

O Código reflete nossos valores: Modernidade, Inovação, Transparência,

Comprometimento, Zelo e o encantamento de nosso cliente.

O Código inclui nossos conceitos mais importantes, fornece referências para ações mais detalhadas em nossos registros médicos e faz referência a outras ações importantes. Porém, o Código não elimina a necessidade de você usar seu bom senso.



### 2.3 Sua Responsabilidade

Definimos altos padrões éticos para todos que atuam em nome da Med-Rio. É sua responsabilidade agir em conformidade com o Código, tanto em termos teóricos quanto na prática. Você também é responsável por agir em conformidade com outras rotinas e leis aplicáveis que sejam relevantes para o seu trabalho.

#### Papel de nossos colaboradores

- Familiarize-se com o Código.
- Aja de maneira confortável, dentro dos nossos padrões éticos e de acordo com a lei. Operar em zona nebulosa aumenta o risco de coisas darem errado. Quando tiver dúvidas, informe a questão ao seu líder e discuta-a abertamente.
- Dedique tempo suficiente para pensar nas questões difíceis e as levante o mais cedo possível. Com frequência, decisões erradas são tomadas quando seus aspectos não foram considerados de forma adequada e você é pressionado a tomar uma decisão precipitada.
- Se houver diferenças entre um requisito legal e o Código, aplique o padrão mais rigoroso.
- Participe dos treinamentos de ética e conformidade requeridos e confirme anualmente que você se familiarizou com o Código e que agirá de acordo com ele.
- Àqueles que atuam no âmbito médico e administrativo, devem atentar para



as boas práticas de suas atividades impactarem nos resultados de satisfação total por parte de nossos clientes.

- Àqueles que atuam no campo médico, o domínio dos diferenciais de mercado da Med-Rio devem ser bem assimilados e praticados, tendo como foco o descrito em nossa Missão e Visão e em respeito ao cliente.

### 2.4 Responsabilidades dos Líderes

Estamos comprometidos a recrutar e desenvolver continuamente os melhores líderes para a nossa empresa. Esperamos que nossos líderes demonstrem propriedade e compromisso com nossos padrões éticos no que disserem e fize-

rem. Como líder, você deve garantir que as atividades da sua área de responsabilidade sejam realizadas de acordo com o Código, as rotinas específicas de cada área e leis aplicáveis.

### **Papel de nossos líderes**

- Seja um modelo de liderança a ser seguido, promovendo a conformidade e a ética. Por meio de seu comportamento, mostre o que significa agir com integridade.
- Informe os requisitos presentes no Código e forneça aconselhamento sobre sua interpretação e aplicação.
- Crie um ambiente no qual as pessoas se sintam confortáveis para opinar e fazer perguntas, sem risco de retaliação.
- Seja consistente ao aplicar nossos padrões e ao responsabilizar pessoas pelo comportamento no trabalho.
- Certifique-se de que os membros de sua equipe participem dos treinamentos de ética e conformidade requeridos.

## **2.5 Fazendo Perguntas e Relatando Preocupações**

O Código busca o máximo de clareza e objetividade possível, mas não tem como abordar todas as situações que podem ocorrer. Temos uma política de comunicação transparente, e você deve levantar questões ou buscar aconselhamento quando tiver dúvidas sobre como proceder em uma determi-

nada situação.

Se você desconfiar de uma possível violação ao Código ou de outra conduta inapropriada antiética, é sua obrigação relatar o fato imediatamente. Reconhecemos que informar uma preocupação nem sempre é fácil e temos canais para que você possa levá-la adiante.

### **Papel de nosso colaborador**

- Informe seu líder imediatamente se souber de qualquer atividade que você considere como violação ao Código. Como alternativa, você pode contatar o superior do seu líder.
- Caso não se sinta confortável com essas opções, você pode contatar o controller da Med-Rio.
- Perguntas gerais sobre interpretação do Código também podem ser direcionadas para área de controladoria da Med-Rio.



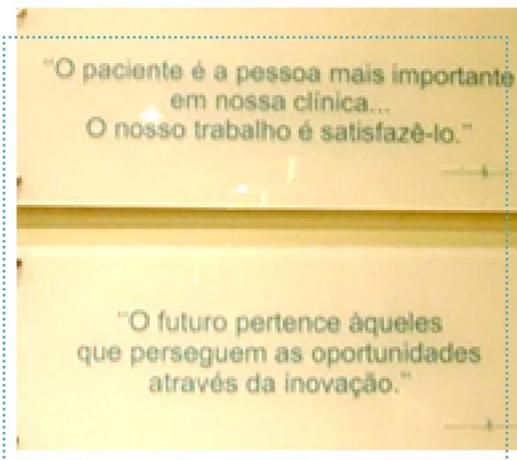


### 2.6 Consequências de Violações

Não toleraremos quaisquer violações do Código ou da lei. Condutas inapropriadas em potencial podem ser investigadas pela auditoria corporativa ou por outros especialistas internos ou externos relevantes. Buscaremos medidas corretivas se você violar o Código ou a lei. O mesmo se aplica a líderes que desconsiderarem ou tolerarem tais violações, seja por negligência ou com conhecimento real. As medidas corretivas podem incluir rescisão do seu contrato de trabalho e denúncia às autoridades pertinentes.

### 2.7 Ética e Conformidade na Med-Rio

Trabalhamos de maneira sistemática para garantir que estamos em conformidade com o Código e as leis aplicáveis. Nosso setor de ética e conformidade, liderado pelo Dr. Gilberto Ururahy –



nosso diretor médico, é responsável por supervisionar as atividades de ética e conformidade da Med-Rio, incluindo o fornecimento de orientações sobre o Código e o acompanhamento de violações em potencial.

Lembre-se que a síntese da ética é “querer para o próximo aquilo que você quer para você mesmo”.



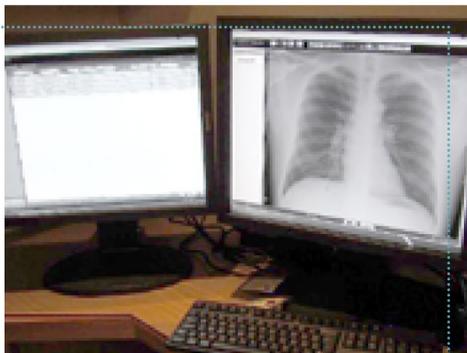
# III - Respeitando nosso pessoal

### 3.1 Igualdade e Diversidade

Cada empregado é um integrante importante da equipe da Med-Rio, e nós valorizamos a diversidade de pessoal. Nosso compromisso é proporcionar um ambiente reconhecido por sua igualdade e diversidade, e trataremos todos com justiça, respeito e dignidade. Não toleramos nenhuma forma de discriminação de colegas ou outras pessoas afetadas pelas nossas rotinas de trabalho. Discriminação inclui todo tratamento desigual, exclusão ou preferência com base em raça, gênero, idade, deficiência, orientação sexual, religião, posições políticas, origens nacionais ou étnicas ou qualquer outra característica que resulte em comprometer o princípio da igualdade.

#### Papel de nosso colaborador

- Trate a todos com justiça, respeito e dignidade.
- Baseie suas decisões relacionadas ao trabalho em mérito, e não em outras características que resultem em comprometimento do princípio da igualdade.



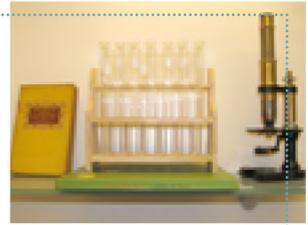
### 3.2 Assédio e Intimidação

Cortesia e respeito são aspectos importantes para um ambiente de trabalho e relacionamentos comerciais saudáveis. Esperamos que você trate de forma respeitosa todos com quem entrar em contato através de seu trabalho ou de atividades relacionadas a ele. Não toleraremos qualquer conduta verbal ou física que represente assédio a outras pessoas, que atrapalhe o desempenho profissional de outros ou que gere um ambiente de trabalho hostil.

#### Papel de nosso colaborador

- Tome medidas para criar e manter um bom ambiente de trabalho.
- Nunca pratique assédio, bullying, violência no local de trabalho ou outro comportamento que os colegas ou parceiros comerciais possam considerar ameaçador ou humilhante.
- Mensagens ofensivas, comentários pejorativos e piadas inapropriadas nunca são aceitáveis.





- Respeite os costumes ou a cultura de outras pessoas.

### 3.3 Prevenção e Segurança

A visão de prevenção e segurança da Med-Rio é de nenhum dano. Nosso compromisso é proporcionar um ambiente seguro e protegido para nosso pessoal em nossas instalações. Neste contexto, prevenção e segurança significam prevenção de todos os acidentes e incidentes relacionados a pessoas, ambientes e bens. Trabalhamos continuamente no aprimoramento e no aperfeiçoamento de nossas iniciativas de prevenção e segurança em nossas clínicas.

#### Papel de nosso colaborador

- Prevenção e segurança são responsabilidades de todos, e você deve compreender e agir de acordo com suas obrigações para contribuir com um am-



biente de trabalho seguro e protegido.

- Pare seu trabalho imediatamente se considerá-lo inseguro.
- Reporte qualquer incidente ou condição insegura o mais rapidamente possível.
- Conheça os procedimentos de emergência que se aplicam ao seu local de trabalho ou à sua função.



#### 3.4 Privacidade e Proteção de Dados

Leis de privacidade e proteção de dados protegem a integridade e a confidencialidade das informações privadas de uma pessoa. Temos o compromisso de proteger os direitos de privacidade de nossos funcionários e de todos com quem realizamos negócios. Usaremos dados pessoais somente para fins apropriados, e estes serão processados de acordo com as regras corporativas obrigatórias da Med-Rio para o processamento de dados pessoais.

##### Papel de nosso colaborador

- Respeite a privacidade de seus colegas. Se seu trabalho incluir o manuseio de dados pessoais identificáveis, garanta que esteja familiarizado com nossas rotinas internas de processamento de dados pessoais e cumpra-os.
- Se tiver acesso permanente ou regular a dados pessoais, ou se estiver envolvido na coleta de dados pessoais, participe dos treinamentos apropriados.

# IV - Conduzindo nossos negócios



### 4.1 Anticorrupção

A corrupção dificulta atividades comerciais legítimas, desfigura o conceito de concorrência, arruína reputações e expõe empresas e indivíduos a riscos. Temos tolerância zero com qualquer forma de corrupção, incluindo suborno, propina e tráfico de influência. Cumpriremos todas as leis e regulamentos anticorrupção aplicáveis e tomaremos medidas proativas para garantir que não ocorra corrupção relacionada às atividades da Med-Rio.

Transparência é vital no combate à corrupção. Estamos comprometidos a conduzir nossas atividades de maneira aberta e transparente, promovendo a transparência em nosso mercado e apoiando iniciativas de combate à corrupção onde quer que estejamos implantados com nossas clínicas.

#### Papel de nosso colaborador

- Nunca pratique, autorize ou tolere corrupção em nenhum momento, por qualquer motivo.
- Nunca ofereça ou aceite uma vantagem inapropriada. Uma vantagem inapropriada é uma vantagem que não tem propósito comercial legítimo e é concedida para influenciar a decisão da pessoa que a recebe.
- Conheça o seu parceiro comercial, conheça o nosso código de conduta e nunca se envolva com outros para fazer algo que não podemos fazer de manei-



ra ética ou legal por conta própria.

- Participe dos treinamentos anticorrupção requeridos e entenda os riscos que você enfrenta no seu trabalho.

## 4.2 Conflito de Interesses

A Med-Rio respeita seu direito de gerenciar seus assuntos e investimentos pessoais. Porém, um conflito de interesses pode ocorrer quando seus interesses pessoais e os da Med-Rio forem diferentes e isso puder interferir na sua forma de tomar a decisão certa para a Med-Rio. Esperamos que você sempre aja de acordo com os interesses da Med-Rio quando estiver representando a empresa. Você também deve evitar situações que poderiam ser percebidas como um conflito de interesses.

### Papel de nosso colaborador

- Não trabalhe em qualquer atividade da Med-Rio na qual as seguintes pessoas tenham um interesse financeiro: você, seu companheiro, parente próximo ou qualquer outra pessoa com quem você ou eles tenham relações próximas.
- A mesma restrição se aplica quando houver outras circunstâncias que ponham em xeque a confiança na sua maneira de atuar de acordo com os interesses da Med-Rio.
- Seja aberto, informe e discuta com seu líder qualquer situação que possa levar a um conflito de interesses real ou presumido.



### 4.3 Registros e Relatórios Financeiros e Comerciais

Registrar e reportar informações financeiras ou referentes à área de RH para nossos contadores de maneira completa, precisa e objetiva é essencial para a credibilidade e a reputação da Med-Rio. Isso também é um pré-requisito para cumprir obrigações e normas legais. Estamos comprometidos com a transparência e a precisão em todas as nossas negociações, e forneceremos divulgação total, justa, precisa e compreensível em nossos balanços contábeis.

#### Papel de nosso colaborador

- Os dados e informações que você fornece para os nossos livros contábeis e registros devem ser precisos, completos e fidedignos. Isso se aplica tanto para informações financeiras, quanto para aquelas que não são financeiras.
- Qualquer informação contábil que você forneça deve estar correta e registrada de acordo com as leis aplicáveis e as normas de contabilidade relevantes.
- Nunca insira entradas falsas, enganosas ou artificiais em nossos livros contábeis ou registros. Qualquer ato intencional que resulte em uma declaração inapropriada em nossos registros financeiros pode ser tratado como fraude.
- Sempre exercite o mais alto padrão de prudência ao preparar registros comerciais, operacionais e financeiros para garantir informações completas,



justas, precisas e compreensíveis em todos os nossos relatórios, incluindo também todas as informações interentes à área de TI.

### 4.4 Propriedades e Bens

Confiamos os bens da Med-Rio à você para que faça seu trabalho de maneira eficaz. Você é responsável pela proteção desses bens contra perda, roubo e utilização indevida. Os bens da Med-Rio incluem instalações, equipamentos, computadores, software, informações, direitos de propriedade intangíveis e ativos financeiros. Não toleraremos qualquer utilização indevida de nossos bens para benefício pessoal ou qualquer declaração inapropriada intencional sobre horários de trabalho registrados ou reembolsos. O ato de retirar qualquer propriedade da empresa que esteja em nossas instalações, sem

permissão, é considerado roubo.

### **Papel de nosso colaborador**

- Qualquer uso de bens da Med-Rio para fins que não sejam diretamente relacionados ao nosso negócio, exceto quando especificamente mencionado neste Código, requer permissão do seu líder.
- Garanta que os documentos usados para obter fundos da empresa sejam precisos e completos. Isso inclui folhas de ponto, faturas, obtenção de benefícios e relatórios de reembolso de despesas, e qualquer documentação relacionada. Registros imprecisos ou sem comprovação podem ser tratados como fraude.
- Como líder, você precisa garantir um controle apropriado antes de aprovar qualquer folha de ponto, fatura, obtenção de benefício e relatório de reembolso de despesa, bem como a documentação associada, das pessoas de sua equipe.

## **4.5 Sistemas de TI**

A utilização de nossos sistemas de TI deve se basear em necessidades comerciais. As informações produzidas e armazenadas em nossos sistemas de TI são de propriedade da Med-Rio e podem ser acessadas de acordo com as leis aplicáveis. Ataques cibernéticos e atividades maliciosas são uma ameaça constante à Med-Rio, e o uso de nossas

soluções e equipamentos de TI deve ser monitorado para detectar tal risco. Isso inclui o bloqueio do acesso a sites inapropriados e a interceptação de qualquer informação transmitida por ou armazenada em nossos sistemas de TI.

### **Papel de nosso colaborador**

- Mantenha arquivos eletrônicos de forma ordenada.
- Nunca use nossos sistemas de TI para realizar atividades ilegais ou antiéticas, incluindo o download ou o envio de material ofensivo.
- Você precisa ficar vigilante quanto a ataques cibernéticos e atividades maliciosas, tais como phishing, e relatar imediatamente qualquer incidente.





- O uso pessoal de nossos sistemas de TI não é permitido. Idem para o uso privado de mídias sociais.

- Respeite os copyrights de software de computador e cumpra os termos e condições de licenças de software.

### 4.6 Gerenciamento e Confidencialidade de Informações

No decorrer de nosso cotidiano, recebemos e produzimos informações que são vitais para nossa integridade financeira ou comercial. Porém, tais informações também podem ser valiosas para concorrentes e outras pessoas. Protegeremos as informações criadas ou recebidas por nós, para assegurar confiden-

cialidade e integridade apropriadas. É importante compartilhar informações em toda a organização para garantir a colaboração, a eficiência e a transferência de experiência.

#### Papel de nosso colaborador

- Certifique-se de estar familiarizado com nosso sistema de TI e aja em conformidade com ele.

- Não use informações da Med-Rio adquiridas por meio do seu trabalho para obter vantagem pessoal ou para competir com a Med-Rio.

- Você tem o dever de manter a confidencialidade, o que se aplica mesmo após o encerramento de suas atribuições ou vínculo empregatício com a Med-Rio.



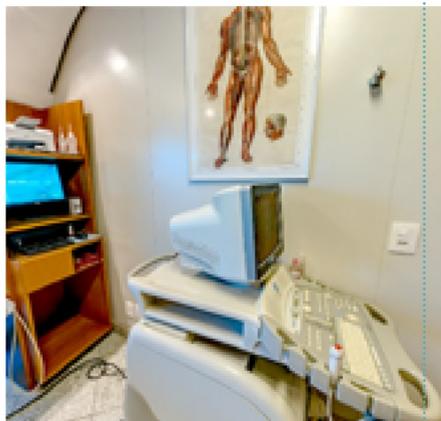
# **V - Se relacionando com nossos parceiros comerciais**

### 5.1 Fornecedores e Parceiros Comerciais

Relacionamentos comerciais baseados em confiança e transparência são vitais para os nossos negócios. Nossos fornecedores e parceiros comerciais são essenciais para o nosso negócio, mas também podem nos expor a riscos operacionais, jurídicos e de imagem. Esperamos que nossos fornecedores e parceiros comerciais cumpram as leis aplicáveis, respeitem os direitos humanos internacionalmente reconhecidos e sigam padrões éticos consistentes com nossos requisitos éticos ao trabalharem para nós ou em conjunto conosco. Procuramos trabalhar com outros para compartilhar nosso compromisso com a ética e a conformidade, e gerenciamos riscos por meio do conhecimento profundo de nossos fornecedores e parceiros comerciais.

#### Papel de nosso colaborador

- Antes de estabelecer ou reatar qualquer relação comercial, você precisa seguir nossos procedimentos descritos no Código de Conduta Med-Rio.
- Comunique nossas expectativas de forma regular e clara aos nossos fornecedores e parceiros comerciais.
- Reporte qualquer conduta inapropriada de um fornecedor ou parceiro comercial ao seu líder ou à controladora da Med-Rio.



### 5.2 Intermediários

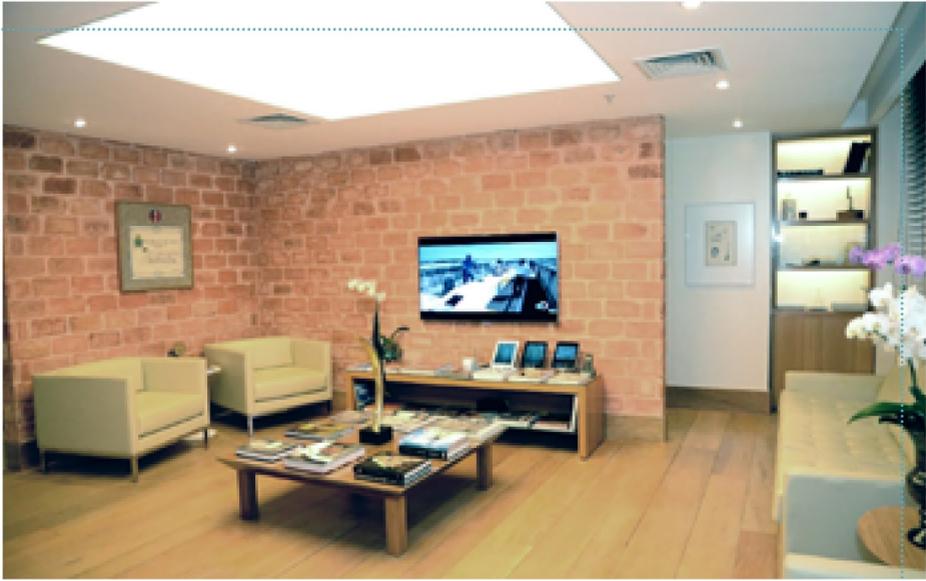
Intermediário é um tipo específico de parceiro comercial que inclui agentes, consultores, lobistas e outros que atuam como um elo entre uma empresa e outras partes. Na Med-Rio, não temos intermediários que atuem em nome de nossa empresa.

#### Papel de nosso colaborador

- Eventualmente, qualquer intermediário com o qual você pretenda estabelecer relações comerciais, deverá ser submetido ao nosso Código de Conduta e, autorizado previamente pela direção da Med-Rio.

### 5.3 Concorrência Justa

Acreditamos nos benefícios da concorrência. E, a Med-Rio sempre competirá



de maneira justa e eticamente defensável. Cumpriremos todas as leis de concorrência aplicáveis. Não praticaremos nem toleraremos qualquer um que pratique comportamentos anticompetitivos.

#### **Papel de nosso colaborador**

- Não participe de acordos anticompetitivos ou pratique condutas anticompetitivas, tais como acertar preços com concorrentes.
- Nunca compartilhe informações comercialmente sensíveis com concorrentes. Fique atento às situações em que tais informações possam ser trocadas, e se posicione contra a divulgação de informações por outras pessoas.
- Leis de concorrência são complexas e frequentemente exigem uma avaliação

detalhada dos fatos. Se tiver dúvidas, busque aconselhamento com o seu líder.

#### **5.4 Presentes, Hospitalidade e Despesas**

As relações com nossos parceiros comerciais podem ser desenvolvidas e reforçadas por meio de networking e interações sociais legítimas. Porém, oferecer ou aceitar presentes e hospitalidade pode ser considerado corrupção em determinadas situações, e temos limites estritos de quando permitimos a oferta ou a aceitação de presentes e hospitalidade.

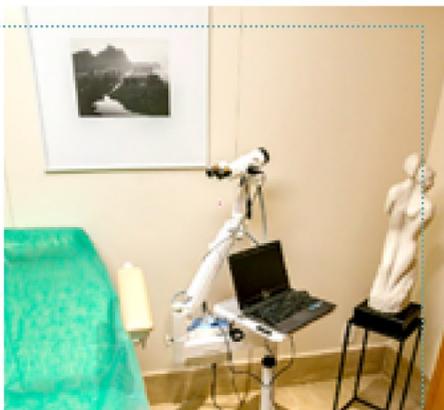
Como regra geral, não oferecemos ou aceitamos presentes, exceto itens promocionais de valor mínimo, como,



por exemplo, nossos livros voltados para a prevenção de doenças. Somente oferecemos ou aceitamos hospitalidade quando há um motivo comercial claro para que a Med-Rio participe, e desde que os custos envolvidos sejam razoáveis. Sempre pagamos nossos próprios custos relativos à viagens, acomodações e outras despesas relacionadas. Exceto quando estipulado no Código, não pagamos viagens, acomodações e outras despesas relacionadas para terceiros.

### Papel de nosso colaborador

- Nunca ofereça ou aceite presentes, exceto itens promocionais de valor mínimo.
- Antes de aceitar ou oferecer hospitalidade, assegure-se de que ela esteja de acordo com nossos requisitos. A aprovação por escrito de seu líder é necessária, a não ser que a hospitalidade seja claramente aceitável.
- Pergunte-se sobre a forma como a aceitação ou oferta seria percebida por outras pessoas e nunca ofereça nem aceite nada que seja, ou que poderia ser, percebido como uma vantagem imprópria.
- Garanta que todas as aceitações e ofertas de hospitalidade sejam abertas, transparentes e apropriadamente documentadas.



# VI - Respeito aos clientes



### 6.1 Respeito ao Cliente

A Med-Rio reconhece que o primeiro dever do profissional da saúde é agir tendo em mente o melhor para os pacientes. Assim nossos diferenciais de mercado serão permanentemente atualizados de forma a oferecer aos nossos clientes segurança, experiência, conforto, modernidade, inovação e qualidade total no momento em que realizam seus exames preventivos.

#### São eles atualmente:

- Ao longo dos últimos 26 anos de atividades voltadas para a prevenção e promoção da saúde, nossa equipe médica multidisciplinar realizou mais de 110 mil check-ups médicos em profissionais estratégicos das maiores empresas brasileiras e multinacionais;
- Nossas instalações devem ser modernas, dotadas de equipamentos que agregam prevenção, todos de última

geração, com conforto total e segurança para os clientes. Os prédios onde são implantadas nossas unidades – Torre do Rio Sul – em Botafogo e – Barra Prime – na Barra da Tijuca, devem ser elegantes e dispor de estacionamento próprios e, longe de ambientes hospitalares. Entendemos o hospital como local para se internar doentes. Nosso trabalho deve ser desenvolvido para evitar que o cliente necessite desses estabelecimentos;

- As nossas equipes de médicos multidisciplinares e administrativa devem ser permanentemente capacitadas e integradas para oferecer a melhor prestação de serviço, interagir com os clientes, sempre de forma motivada, competente e acolhendo a todos, calorosamente;
- Todo material de contato com os clientes deve ser descartável;
- Nossa equipe médica deve ser associada à Med-Rio. Assim, não deve-



mos contrariar a Súmula Vinculante 331 do Tribunal Superior do Trabalho e não repassar passivos trabalhistas aos nossos contratantes;

- Nossa equipe médica deve ser constituída por vários professores universitários que dominam vários idiomas. Nesse contexto, quem contrata check-up médico deve conhecer a formação e os curriculum vitae dos médicos envolvidos nos exames de seus executivos;

- Da mesma forma, devemos conhecer profundamente, in loco, o laboratório que realiza as análises clínicas de nossos clientes, suas instalações e equipes;

- Para conforto de nossas clientes, a Med-Rio deve dispor, em suas duas unidades, de mamógrafos digitais para complementar o check-up médico feminino;

- Para controle e segurança na prestação dos serviços, dispor de central de esterilização para equipamentos invasivos (retossigmoidoscopia) e, manter total higiene dos vestiários e ambientes onde são servidos o café da manhã e lanche;

- Sempre em busca da qualidade total, a Med-Rio Check-up deve ser anualmente certificada pela DNV – Certificadora Internacional de Saúde - de acordo com a ISO-9001:2008 ou de outra certificação mais atualizada;

- O nosso check-up médico deve ser o mais completo programa integrado de Medicina Preventiva e promoção à saúde, equiparado aos de grandes



centros internacionais que atuam na prevenção, sendo modernizado e atualizado permanentemente;

- Atentos à segurança dos clientes, a Med-Rio Check-up deve dispor de um cardiologista clínico que examina o cliente em repouso, antes da realização do teste de esforço. O teste de esforço deve ser conduzido por um cardiologista-ergometrista, como uma das etapas do nosso programa;

- Humanização, conforto total e ambientes aconchegantes devem fazer parte do conceito de check-up médico da Med-Rio Check-up. Nossa empresa deve ser "benchmark" para o mercado;

- A Med-Rio Check-up deve funcionar, normalmente, aos sábados, pela manhã e tarde, nas duas unidades, para maior comodidade de nossos clientes;

- A Med-Rio Check-up deve disponibilizar dias exclusivos para check-ups masculinos e femininos, e dispor de ambientes com internet, TV à cabo, Wi-Fi,



IPad's, laptops, jornais digitais e livros de arte para maior conforto dos clientes;

- A realização do programa de check-up médico completo deve ter a duração média de 5 horas. Outros exames podem ser acrescidos ao programa, de acordo com a necessidade de cada cliente ou conforme pedido de seu médico assistente;

- Todos os exames e avaliações que integram o nosso programa de check-up médico devem ser realizados em ambientes próprios da Med-Rio e no mesmo endereço. Todos os nossos equipamentos médicos devem ser de última geração possibilitando diagnósticos precisos e de-

vem ser aferidos periodicamente;

- Diariamente, recebemos clientes que buscam qualidade nos seus exames preventivos, provenientes de outras clínicas. Assim, caso o cliente tenha realizado exames em outros lugares, os mesmos poderão ser trazidos à Med-Rio Check-up para serem integrados nas evoluções médicas individuais;

- Os resultados de cada exame antes de serem divulgados aos nossos clientes, devem ser revistos por três de nossos gerentes médicos;

- Uma vez realizado o check-up médico, os resultados devem ser disponibilizados em 24 horas úteis, para todos



os clientes. Os resultados poderão ser acessados através de computadores próprios, tablets, celulares e também, a partir de aplicativo exclusivo que pode ser baixado da App Store ou Play Store. Com esse aplicativo, nossos clientes terão em mãos o histórico de saúde que, em caso de emergência, poderá salvar uma vida. O aplicativo deve permitir também, receber dicas de saúde diariamente, interagir com a clínica e receber nossa campanha de saúde anual;

- Nossa missão também é educar para a saúde. Assim, para cada cliente que realizar seus exames, a Med-Rio Check-up oferecerá um exemplar do

livro “Emoções e Saúde”, escrito por nosso diretor. Anualmente, desenvolve Campanha voltada para a prevenção e promoção da saúde do cliente e, ao término do check-up médico, cada executivo receberá também um exemplar da campanha em pauta;

- Consulta de retorno: a Med-Rio considera o check-up médico o primeiro passo para a boa gestão da saúde do executivo. Após realizado o check-up médico, em consulta individual, desenvolveremos programas de prevenção à saúde para cada cliente. Os ganhos em saúde deverão ser demonstrados quando do próximo exame. Para cada



cliente, anualmente, desenvolveremos gráficos com vários parâmetros para que o mesmo possa acompanhar a evolução de sua saúde. Os executivos das empresas clientes terão acesso às informações, que ficarão à disposição, online;

- A Med-Rio Check-up deverá ser referência para os executivos das empresas quando o assunto for saúde. Nossos médicos deverão apoiar as suas demandas, assim como, às dos médicos estabelecidos nas empresas clientes;

- Para acessar os resultados dos check-ups, os médicos da empresa cliente

receberão as senhas dos exames realizados por seus executivos e, também poderão interagir com nossos médicos, sempre que necessário.

### **Papel de nosso colaborador**

- Àqueles que atuam no âmbito administrativo, devem atentar para as boas práticas de suas atividades, a fim de impactar nos resultados de satisfação total por parte de nossos clientes.

- Àqueles que atuam no campo médico, o domínio dos diferenciais de mercado da Med-Rio devem ser bem assimilados e praticados, tendo como foco o descrito em nossa Missão e Visão.

# VII - Política de qualidade Med-Rio

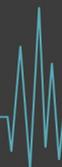


### POLÍTICA DA QUALIDADE

Prestar serviços voltados para a medicina preventiva, CHECK-UPS médicos, em um ambiente diferenciado, atendendo às expectativas e aos requisitos dos clientes, garantindo sua fidelização, cumprindo às normas legais e legislação em vigor, exercendo padrões de gestão que garantam a excelência, qualificando nossa força de trabalho e atuando na melhoria contínua dos nossos processos.

Objetivos da qualidade	Indicador	Fonte	Fórmula de apuração	Período	Meta
Atender os clientes em relação a qualidade dos serviços	Satisfação do Cliente	Pesquisa Satisfação do Cliente	Clientes que indicam a Med-Rio a um amigo. Questionário.	Anual	=> 95%
Promover o bem-estar e o contínuo aprimoramento humano e profissional dos seus funcionários	Satisfação do Funcionário	Pesquisa de Satisfação	Nº de Concordo / Nº de pesquisa respondida	Anual	=> 70%
	Treinamento	PAT	Nº de Horas de treinamento	Semestral	=> 60h
Promover melhoria contínua no sistema de gestão da qualidade como ferramentas para fazer sempre o melhor	Melhoria de Processos	Planos de Ação	Quantidade de melhoria implantada	Semestre	=> 2
MANTER O BOM RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES , ATENDER ÀS SUAS DEMANDAS PARA GARANTIR A FIDELIZAÇÃO	Eficácia Comercial	Comercial	Contratos antigos/ Contratos Renovados	Mensal	=>95%

**MED·RIO**



***CHECK-UP***

SEMPRE À FRENTE

**MED • RIO**  **CHECK-UP**  
SEMPRE À FRENTE

[www.medriocheck-up.com.br](http://www.medriocheck-up.com.br)