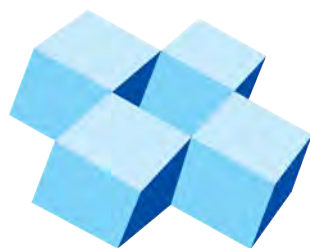


# Programa de Integridade

MEMORIAL SAÚDE LTDA



**MEMORIAL** SAÚDE



## **ÍNDICE**

Introdução .....	03
Perfil da Organização .....	04
Missão, Visão e Valores.....	05
Princípios do Memorial Saúde Ltda .....	06
Programa de Integridade .....	07
O Código de Conduta.....	08
Análise e gerenciamento de riscos.....	09
Políticas Internas e metodologias.....	10
Estratégias de monitoramento contínuo .....	10
Educação Continuada e Qualidade na Comunicação .....	12
Comitês de Controles Internos.....	13
Comitê de Controle de Riscos.....	14
Comitê de Compliance .....	15
Medidas Disciplinares e Ações de Remediação.....	15
Canal de denúncias.....	16
Considerações finais .....	17



## **INTRODUÇÃO**

O Memorial Saúde Ltda é uma operadora de planos de saúde verticalizada, com o foco na assistência à saúde de seus clientes.

Seu crescimento vem ao longo dos anos através de bases sólidas, se mantendo firme nos seus princípios, valores e na missão da excelência à assistência ao cliente.

O compromisso com esses valores e princípios é fundamental para todos do Memorial Saúde Ltda, independentemente de sua posição hierárquica.

O Programa de Integridade do Memorial Saúde deve ser respeitado por todos os funcionários e diretores e terceiros. A violação das normas aqui definidas, pode repercutir em sanções disciplinares.

O Memorial Saúde é neutro no que tange à religião e política. O Memorial Saúde fornece nenhum tipo de contribuição como verbas, materiais e troca de serviços e/ou favores a partidos políticos, organizações políticas, candidatos a pleito eleitoral ou a agentes públicos de qualquer categoria.

Se alguma situação não se coadunar com os princípios aqui descritos, pergunte, oriente, denuncie.

Criamos o canal de denúncia que é imparcial e sigiloso. Esse canal é divulgado a todos na empresa. Com isso, pretendemos melhorar nossa performance dia a dia sempre com o foco na integridade, no resultado, na sustentabilidade e na excelência.

O Programa de Integridade do Memorial Saúde está em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e o Compliance e Governança Corporativa.

Nossos princípios definem nossa empresa e são imprescindíveis para assegurar a dignidade nas relações interpessoais corporativas.



## **PERFIL DA ORGANIZAÇÃO**

O Memorial Saúde faz parte do GRUPO MEMORIAL que é constituído por diversas empresas do segmento da saúde, distribuídas geograficamente por todo o Rio e Grande Rio, realizando anualmente mais de 3.700.000 atendimentos entre consultas e exames.

A estratégia de crescimento foi voltada para uma inicial horizontalização e posteriormente para a verticalização e abrangência geográfica para grupos de municípios (Rio de Janeiro e Grande Rio).

A missão foi escrita há 30 anos, e se mantém moderna até hoje. A excelência no atendimento aos clientes é o principal fator na busca de constantes melhorias visto o entendimento de que sempre há algo novo para ser oferecido ao cliente. Para isso foi criada a Universidade Corporativa que é um importante programa de educação continuada, o que reflete na permanente satisfação dos clientes internos e externos.

A estrutura organizacional da empresa é formada por diversas diretorias. Cada diretoria possui gerências e coordenações responsáveis pelos fluxos operacionais que viabilizam a complementaridade das áreas. Cada área possui a respectiva diretoria e o próprio organograma, formando os subsistemas organizacionais.

A nenhuma diretoria é permitido relacionamento direto ou indireto com políticos na ativa ou não, partidos políticos, candidatos a pleito eleitoral, agentes públicos, estatais e associações do segmento da saúde que venha violar as políticas de integridade.

Para assegurar total lisura nas relações corporativas e empresariais, em conformidade a esse Programa de Integridade e Compliance, foram criados os comitês e as políticas de integridade.

A expectativa é resguardar o Memorial Saúde, suas coligadas, seus sócios, todos os profissionais que trabalham com a empresa. Agir com responsabilidade e diligência é o que se espera de todos.



## **MISSÃO, VISÃO E VALORES**

### **MISSÃO**

“Proporcionar aos nossos pacientes atendimento médico-hospitalar de qualidade, através de tecnologia moderna e profissionais altamente qualificados, imprimindo sempre presteza e humanização ao atendimento, disseminando cultura e desenvolvimento científico.”

### **VISÃO**

Fazer parte de um grupo de empresas voltado à assistência à saúde, verticalizado, possuindo operadoras de planos de saúde, hospitais, clínicas, centros de diagnóstico e atendimento completo ao cliente, distribuído geograficamente por todo o Rio de Janeiro.

### **VALORES**

- ❖ **Ética**
  
- ❖ **Transparência**
  
- ❖ **Responsabilidade Social**
  
- ❖ **Honestidade**
  
- ❖ **Humanização**
  
- ❖ **Excelência**
  
- ❖ **Solidez**
  
- ❖ **Sustentabilidade**
  
- ❖ **Educação continuada**



## PRINCÍPIOS DO MEMORIAL SAÚDE

1. **Integridade** – Agir com total lisura, de tal modo que as atitudes sejam irrepreensíveis;
2. **Empreendedorismo** – Estar sempre implementando novos projetos criando um valor superior para a empresa e para os clientes internos e externos;
3. **Transformação** – Buscar a quebra de paradigmas, desenvolver novas estratégias e métodos que acompanhem a evolução social, cultural e corporativa;
4. **Conhecimento** – Entender que sempre há algo novo e diferente para aprender e agregar valor ao próximo e à empresa, contribuindo para o aperfeiçoamento profissional e criando desafios de superação pelo conhecimento;
5. **Humildade** – Ser intelectualmente honesto criando ambientes que proporcionem senso construtivo e de autoestima respeitando os pontos fortes, as limitações e as contribuições que todos podem dar;
6. **Respeito** – Preservar a honestidade, a dignidade e a sensibilidade nas tratativas com todos respeitando as diferentes perspectivas, habilidades, aptidões e agregar valor à diversidade;
7. **Inovação** – Ter a clara noção do aprendizado contínuo em que tudo se renova e se aperfeiçoa, de que surgem novas métricas, novas tecnologias e que o bom profissional é inovador consigo mesmo e com a empresa. Isso proporciona a lida com o desconhecido e o desenvolvimento de habilidades e da criatividade;
8. **Paridade** – Olhar atento para o próximo e para a empresa sem distinção. Perceber as regras e as normas como iguais para todos. Isso viabiliza o equilíbrio e a harmonia. Obviamente cada cargo profissional possui responsabilidades e obrigações imputadas que o diferencia dos demais, mas o comprometimento com a empresa deve ser olhado de modo igual.



## **PROGRAMA DE INTEGRIDADE**

O Programa de Integridade do Memorial Saúde tem como foco a adoção de medidas fundamentadas na ética, na lisura, na transparência e na responsabilidade social a fim de garantir as boas práticas empresariais que fortaleçam nossa solidez, nossa reputação e nossos princípios.

O Programa de Integridade tem apoio integral da Alta Administração, autonomia para os trabalhos necessários e sua aplicabilidade, investimento indispensável aos recursos materiais e humanos e tudo o mais que se fizer imprescindível para sua legitimidade.

O Código de Conduta do Memorial Saúde é um importante aliado ao Programa de Integridade porque define as boas práticas corporativas e determina o que a empresa espera de seus colaboradores.

A intenção é que haja absoluto engajamento, e que o sentimento de justiça seja inspirador a todos na empresa.

A visão do Memorial Saúde é continuar ser a maior operadora de planos de saúde do Rio de Janeiro na segmentação ambulatorial, com crescimento sólido e fundamentado nos princípios da transparência, da honestidade e da ética de tal modo que a integridade seja um valor intrínseco da empresa.

A proposta é que as deliberações e as ações do Programa de Integridade se antecipem às práticas lesivas contra a própria empresa, contra a administração pública e contra quaisquer empresas que venham ser contratadas pelo Memorial Saúde.

É clara a importância da imparcialidade, da autonomia do Programa, do comprometimento de todos, do Código de Conduta, das políticas de controles internos e controles de riscos, das métricas para monitoramento, das investigações internas, da isenção das auditorias independentes.



## **O CÓDIGO DE CONDUTA**

O Código de Conduta do Memorial Saúde é totalmente alinhado com os valores, com as obrigações legais e com os aspectos que impactam na lida com os clientes/pacientes, prestadores de serviços e fornecedores.

O Código de Conduta é aplicado a todos sem distinção de setores, níveis hierárquicos, ou tipo de relação com a empresa. Seu objetivo é estabelecer os princípios éticos de conduta que norteiam as relações corporativas internas e externas: colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços, clientes, agentes do serviço público e estatutário, funcionários de associações do segmento da saúde e demais atores que possam vir compor o cenário corporativo do Memorial Saúde.

As pessoas que desenvolvem atividades em nome, ou por conta do Memorial Saúde devem cumprir as leis, regulamentos internos, Código de Conduta e da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

O Código de Conduta do Memorial Saúde não aborda todas as situações relativas a comportamentos éticos e legais visto a variedade de categorias profissionais que trabalham no Memorial Saúde e suas coligadas. Muitas categorias possuem seu próprio Código de Ética Profissional que define os comportamentos deontológicos e éticos. Sendo assim, necessário se faz a divulgação e o conhecimento de tais Códigos.

Sempre que houver dúvidas, o funcionário deverá procurar seu superior imediato, o responsável pela gestão do Programa de Compliance ou a gerência de Recursos Humanos para orientá-lo.

O Código de Conduta é fundamental no processo de fortalecimento da cultura corporativa do Memorial Saúde, e norteia o caminho que devemos seguir para preservar as boas práticas de Governança Corporativa.





## **ANÁLISE E GERENCIAMENTO DE RISCOS**

O gerenciamento dos riscos passa por um forte trabalho de análise sistemática da empresa com o olhar atento aos custos, competências, alçadas financeiras, planejamento estratégico anual com as respectivas previsões de investimentos que viabilizam o negócio, fluxo de caixa, contabilidade, exigências regulatórias e todas as operações aparentemente frágeis que possam favorecer fraudes e corrupção.

Os canais de denúncia, amplamente divulgados, tal qual as políticas de integridade, são instrumentos para a identificação de suscetibilidades nos fluxos e/ou nas pessoas que podem intensificar os riscos.

O desenvolvimento de regras e de políticas assertivas de relacionamento permitem identificar as probabilidades de ocorrência de fraudes e corrupção, incluindo aí as licitações e contratos com o poder público de modo geral e os contratos com empresas privadas prestadoras de serviços e fornecedoras de produtos e materiais médicos, ou não, que possam causar danos.

As estratégias preventivas contra atos lesivos à empresa possuem caráter austero e são exaustivamente discutidas para garantir as boas práticas de compliance e governança corporativa. A consciência da imprescindibilidade das medidas preventivas, nos leva a mecanismos de investigação, punição e resposta imediata em caso de ocorrências da má conduta.

As políticas e procedimentos para prevenir, mitigar e remediar a ocorrência dos atos indesejados, integram o Código de Conduta e o Programa de Integridade do Memorial Saúde.

Os comitês de Controles Internos e de Integridade e Governança Corporativa são responsáveis pela aplicabilidade e monitoramento do Programa de Integridade, bem como pelo relacionamento com as áreas diretamente envolvidas com a segurança da informação e com a assertividade das medidas preventivas e corretivas.

Os comitês têm caráter investigatório e consultivo, se mantendo imparciais e impessoais na lida com as situações que se apresentam como facilitadoras para a



falta de diligência principalmente no que tange às relações com os órgãos e agentes públicos e estatutários.

Os membros dos comitês, escolhidos pela Alta Administração, não receberão qualquer tipo de remuneração extra pelo exercício de suas atividades, não configurando sob hipótese alguma, desvio ou acúmulo de função.

O caráter educativo dos comitês é fortalecido na medida em que a integridade é cultural. Nosso compromisso com a retidão, ética e legalidade é arraigado, sendo demonstrado o tempo todo nas ações e discursos do dia a dia.

As ações contra racismo e todo tipo de preconceito e discriminação são bem alinhadas e fortalecidas pelo Código de Conduta e pelas ações do dia a dia, sendo imperativa a punição disciplinar, sem prejuízo das legais, para os casos de desobediência, o que se aplica quanto ao assédio moral e sexual, cuja prática é fortemente rechaçada.

A análise de riscos também constitui forte embasamento para a validação do Programa de Integridade do Memorial Saúde, de modo a viabilizar as decisões e o reposicionamento das medidas de controle sempre que necessário.

Os mecanismos de controle interno estão relacionados à gestão do dia a dia incluindo as questões regulatórias da ANS, e consistem em estratégias, ações, normatizações, alçadas, métodos, procedimentos e rotinas definidos em conjunto pelas diretorias visando a sustentabilidade, a preservação da empresa e seu patrimônio, bem como a segurança nas operações que seguem os padrões legais e a transparência.

O objetivo do Programa de Integridade é definir parâmetros que contribuam eficazmente para a eliminação das possibilidades das más práticas corporativas e empresariais.

## **POLÍTICAS INTERNAS E METODOLOGIAS**

As políticas internas do Memorial Saúde estão associadas às metodologias de gerenciamento de riscos, de controles internos e de integridade justamente para garantir o mapeamento dos processos e tornar o Programa de Integridade exequível naturalmente.



Procuramos detalhar os processos de modo que os fluxos garantam a complementaridade das áreas minimizando os riscos diante das exigências regulatórias.

O Memorial Saúde possui peculiaridades que demandam esforço diferenciado quanto as estratégias para o alcance dos resultados.

A escolha das metodologias de gestão e controle e políticas que priorizam o desenho dos processos é fundamental.

A modernização tecnológica aliada aos processos de monitoramento é um ponto forte para o Programa de Integridade. Tudo deve ser bem descrito, manualizado, validado e mensurado.

Os processos de mensuração descrevem as métricas através das quais a empresa é avaliada no cotidiano por processos de auditoria interna.

As políticas mais significativas para o Memorial Saúde são:

- Política de Pessoas e RH
- Política de Segurança da Informação - LGPD
- Política de Propriedade Intelectual
- Política de Alçadas
- Política de Integridade e Governança Corporativa
- Política de Relacionamento com Canal externo
- Política de Controles Internos e Riscos
- Política de Compras
- Política de Regulatório
- Política de Conflitos de Interesse
- Política de Relacionamento com Agentes Públicos

O objetivo é estabelecer metodologias para prevenção, identificação e tratamento dos riscos relacionados ao negócio. Essas metodologias contemplam os processos operacionais e seus fluxos, as normatizações administrativas e as respectivas alçadas, os processos voltados ao órgão regulatório, as responsabilidades de cada diretoria e gerência da empresa, o sigilo e a confidencialidade, a segurança da tecnologia da informação, as estratégias jurídicas, as conciliações, os indicadores e o relacionamento corporativo com clientes internos, externos públicos ou privados.



## **ESTRATÉGIAS DE MONITORAMENTO CONTÍNUO**

Em conjunto com as políticas desenhadas no Programa de Integridade foram desenvolvidas estratégias a curto e a médio prazo para vigilância e monitoramento contínuo das metodologias e dos processos, de modo a alinhar as ações de todas as áreas da empresa de modo unívoco. É uma estratégia que favorece o olhar na empresa de modo integral.

Para isso a empresa investe em educação continuada, infraestrutura tecnológica que possibilita eficaz controle administrativo, financeiro, contábil e regulatório.

A empresa aplica os princípios da Governança Corporativa através da gestão dos processos, gerenciamento de todos os riscos que envolvem sua atividade e que podem comprometer o atendimento do planejamento estratégico. Na ocorrência de eventos indesejáveis e inesperados o Memorial Saúde possui capacidade de resposta e celeridade em razão do mapeamento constante dos processos críticos e da existência do Comitê de Crise capaz de tomar decisões rápidas.

Além do monitoramento contínuo e das políticas de controle e austeridade, o Memorial Saúde está sempre em processo de auditoria interna e externa, bem como as ações da Controladoria garantindo a qualidade do Programa.

A auditoria interna é permanente, e as auditorias externas contam com a contratação de empresas especializadas na área contábil, dentre elas uma das quatro maiores, e outras duas especializadas nas questões regulatórias, o que garante a legitimidade de nossas ações.

## **EDUCAÇÃO CONTINUADA E QUALIDADE NA COMUNICAÇÃO**

O Programa de Educação Continuada do Memorial Saúde (Universidade Corporativa) foi elaborado com base em uma das premissas de sua missão que é a disseminação de cultura.

Os investimentos abrangem diversos projetos de capacitação e treinamento com o objetivo de formar equipes de profissionais aptos a atuar dentro dos melhores padrões de governança corporativa.



A educação continuada é uma excelente ferramenta para atualização de todos dentro do cenário moderno e assertivo das regras de compliance e para o aprimoramento da comunicação, criando valor para a empresa e seus profissionais.

A comunicação de qualidade é fator preponderante para a quebra de paradigmas, mudanças com vistas à modernização e o alcance da excelência.

Os investimentos em pessoas, recursos materiais e tecnologias possibilitam a criação de acervo voltado para o crescimento profissional e pessoal de todos, fortalecendo os princípios de integridade, ética e transparência.

É compreensível que o Programa de Integridade por si só não cria um efeito na coletividade que assegure seu efetivo cumprimento. Ele tem que estar na mente e no coração de todos.

Assim, o entendimento de que a educação é o único fator transformador da sociedade, incorpora a necessidade de grandes investimentos tanto em pessoas como em tecnologia, marketing e recursos materiais. O Memorial Saúde intenta levar sua cultura corporativa e sua filosofia a cada profissional, de tal modo que o Programa de Integridade seja o marco na própria identidade, e seja disseminado naturalmente dia a dia.

A Universidade Corporativa elaborou apostilas de gestão, manuais, aulas e palestras, e conta com profissionais qualificados tecnicamente e filosoficamente engajados no Grupo.

## **COMITÊS DE CONTROLES INTERNOS E DE COMPLIANCE**

Os comitês são os meios mais eficazes de controle, supervisão, investigação, consultoria e suporte ao Programa de Integridade e suas políticas complementares.

Os membros dos Comitês, escolhidos pela Alta Administração para mandato especificado na composição do comitê, podendo ser prorrogado por período igual e por decisão de ambos, não receberão qualquer tipo de remuneração extra pelo exercício de suas atividades, não configurando sob hipótese alguma, desvio ou acúmulo de função.



Caso haja necessidade, o Memorial Saúde procederá à contratação de algum profissional técnico externo para compor os comitês, mesmo que pontualmente e a curto prazo.

Dois comitês se destacam pela imprescindibilidade quanto a institucionalizar e fortalecer o Programa de Integridade do Memorial Saúde: o **Comitê de Controles Internos** e o **Comitê de Compliance**.

### **COMITÊ DE CONTROLE DE RISCO**

O **Comitê de Controles Internos** do Memorial Saúde prioriza os processos e as metodologias já expressas nas políticas de controles e o atendimento às demandas regulatórias da ANS.

É formado por número ímpar de pessoas, geralmente 5 (cinco), comumente ocupando cargos de diretoria e gerência. Possui caráter examinador e consultor de modo a assegurar que as diretrizes administrativas estejam sendo cumpridas conforme as normatizações internas. São de extrema relevância: a confiabilidade dos relatórios elaborados pela operadora, os indicadores de desempenho e de resultado, a política de austeridade, a utilização correta dos recursos e o plano de contingência, quando necessário para não impactar nos resultados financeiros e contábeis,

O Comitê de Controles Internos tem a competência para analisar o cenário da empresa e propor diversas alternativas para o tratamento das inconsistências que identificar.

Os controles internos acontecem no dia a dia da empresa, e os possíveis problemas advindos de alguma ação intempestiva ou estratégia mais arrojada são levados ao comitê para investigação, análise e consulta à Alta Administração quanto às medidas corretivas.

Dependendo da política de alçada, cabe ao Comitê de Controles Internos aprovar programas de capacitação propostos pelas gerências, com vistas ao aprimoramento técnico da área solicitante. Cabe também ao Comitê verificar os fluxos do sistema de informações reportando à Alta Administração as situações que podem deixar a empresa vulnerável, em desacordo com a LGPD.



O Comitê de Controles Internos terá acesso às denúncias para tratá-las com celeridade e extrair as informações úteis para a adoção de novas medidas de aperfeiçoamento da gestão. Assim sendo, uma das competências do Comitê é o fortalecimento institucional do Memorial Saúde, o fomento do Programa de Integridade e do Código de Conduta e a elaboração de relatórios periódicos a serem validados pela Alta Administração.

## **COMITÊ DE COMPLIANCE**

O Comitê de Compliance é formado por equipe multiprofissional em número ímpar, geralmente 5 (cinco), que ocupa cargos de diretoria, gerência e coordenação com o objetivo de assegurar o cumprimento do Programa de Integridade e suas políticas complementares, através da supervisão das atividades corporativas.

O Comitê de Compliance exerce o monitoramento permanente das ações das diferentes áreas, propõe novas práticas com fins de atualização das políticas e metodologias do Programa de Integridade, tem caráter investigativo e complementar aos demais comitês já que todas as ações da empresa, obrigatoriamente, devem estar de acordo com os mais altos níveis dos princípios de integridade e da ética corporativa.

Cabe ainda, a avaliação das metodologias e dos processos de todas as áreas a fim de propor programas de capacitação e treinamento, principalmente quando houver colaboradores recém-contratados. Nesse caso, a gerência de Recursos Humanos deve ser envolvida.

O Comitê de Compliance deve ainda, atualizar o Código de Conduta com vistas às novas regras internas e jurídicas, solicitar auditorias financeiras, contábeis e jurídicas, tendo sempre em mente a política de alçadas. O comitê está preparado para dirimir dúvidas dos clientes internos e externos a respeito das condutas éticas, sugerir medidas disciplinares no caso de má conduta, promover reuniões setorializadas e palestras para os colaboradores a fim de reforçar a ética e a transparência na empresa, orientar e/ou opinar sobre deliberações da Alta Administração e da Superintendência, identificar fragilidades apontadas principalmente pelos canais de denúncia, e orientar sobre as medidas de ajuste, sugerir o distrato de empresas prestadoras de serviços ou fornecedoras de equipamento e produtos médicos ou não,





caso sejam percebidas posturas ofensivas aos princípios de integridade, elaborar relatórios periódicos com as recomendações, bem como atas de reuniões.

## **MEDIDAS DISCIPLINARES E AÇÕES DE REMEDIAÇÃO**

As sanções aplicadas são proporcionais à violação praticada e ao grau de responsabilidade dos envolvidos.

Necessário se faz o afastamento preventivo de diretores, gerentes e colaboradores que possam atrapalhar e/ou influenciar as investigações internas, feitas pelos comitês ou por meio de auditorias independentes.

A apuração de denúncias possui extrema relevância para a transparência e para a exequibilidade das políticas de integridade. Por isso, são adotadas medidas cautelares a fim de que o fluxo da investigação não sofra intercorrência.

Na hipótese da confirmação do ato lesivo serão tomadas todas as medidas disciplinares em relação aos envolvidos de modo impessoal, priorizando tão somente a integridade da empresa, sem que haja prejuízo das sanções jurídicas.

As estratégias e as metodologias são bem definidas, e os processos desenhados de modo a determinar medidas educativas ou disciplinares, e reparar os danos que porventura tenham sido causados pela má prática dos envolvidos. A atuação do Comitê de Compliance, embora incisiva, é bem ajustada a cada situação nova justamente para aplicar metodologias diferentes para cada cenário, mantendo o rigor na correção e na punição dos maus profissionais.

## **CANAL DE DENÚNCIAS**

Os canais de denúncia do Memorial Saúde são recursos criados para estabelecer o relacionamento de confiança entre a empresa, suas coligadas e os profissionais internos e externos.

Os canais de denúncia têm caráter sigiloso e são acessados por profissional imparcial que entrega à Alta Administração, Superintendência, Diretorias e Gerências as informações quanto ao fato que originou a denúncia, para que este seja devidamente apurado e solucionado.





Todos os denunciantes são protegidos de modo a garantir que não haja nenhum tipo de perseguição ou revanchismo contra ele e/ou seu setor de trabalho.

As denúncias são transcritas em relatório próprio contendo a data, o setor e o fato, bem como as ações tomadas pela empresa tanto quanto à apuração e investigação como aos procedimentos adotados para a resolução dos fatos.

Os canais de denúncia são instrumentos para a melhoria de nossos processos e aperfeiçoamento das métricas para controle e gestão de diversos setores da empresa.

Canais de Denúncias:

E-mail: [canalrh@grupomemorial-rj.com.br](mailto:canalrh@grupomemorial-rj.com.br)

Canal de ouvidoria: [canalouvidoria@memorial-saude.com.br](mailto:canalouvidoria@memorial-saude.com.br)

Central de Ajuda em Compliance:

Telefone: (21) 2187-8797 – Comitê de Controles Internos e Compliance

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Memorial Saúde estimula fortemente o Programa de Integridade e a transparência em todos os setores.

É fundamental para o Grupo, ter deliberadas as políticas complementares ao Programa de Integridade, bem desenhados os processos e bem definidas as metodologias e as medidas educativas e disciplinares, possuir os Comitês proativos, investir em educação continuada com vistas à capacitação técnica e ao fortalecimento da cultura de integridade, correção, transparência, honestidade e ética. O ganho com esse conjunto de políticas, estratégias, comitês e regramentos internos, é enorme. Isso é observado nas menores decisões.

É prazeroso ver o engajamento de todos os colaboradores e o orgulho que demonstram no dia a dia.

A vocação do Memorial Saúde é valorizada por todos, visto a intolerância quanto aos relacionamentos perniciosos ao desenvolvimento e crescimento da empresa.

Os relacionamentos com políticos, agentes públicos e estatais, associações do segmento de saúde, entre outros atores que podem comprometer a imagem do Grupo e suas coligadas, são rigorosamente dentro dos princípios de integridade.



Isso leva aos profissionais a sensação de segurança e solidez.

Os canais de denúncia são amplamente divulgados através de cartazes em todas as dependências da empresa, o que garante a todos que o Grupo está pronto para escutar, investigar e solucionar.

Todos podem denunciar. Os canais de denúncia não são exclusivos aos clientes externos, são divulgados nas recepções de atendimento, nos elevadores e demais áreas de modo a ficarem visíveis.

A missão, a visão e os princípios são igualmente divulgados por diversos meios físicos e digitais.

Todas as ações conjugadas fazem do Memorial Saúde uma empresa diferenciada, séria, humanizada e transparente.

Rio de Janeiro, 19 de julho de 2021





O Programa de Integridade do Memorial Saúde é seguido por todos porque fazemos questão de dar a cada um a segurança de que a empresa é forte em seus valores e princípios e que pode contar com o apoio da Alta Administração para as medidas disciplinares imparciais e impessoais aos que violam o Código de Conduta e demais instrumentos de compliance e de governança.

O conceito arquitetônico do Grupo e suas coligadas é de espaços abertos com o propósito de ter todos à vista de todos. Dessa forma, conseguimos minimizar as tentativas de condutas inadequadas.

A seguir, algumas fotos dos ambientes da sede do Memorial Saúde

### **Cadastro**

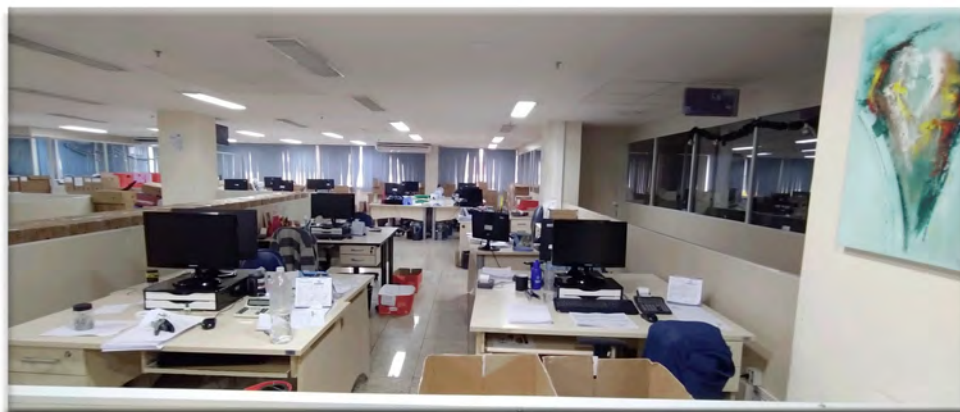


### **Cobrança**





### Contas médicas



### SAC



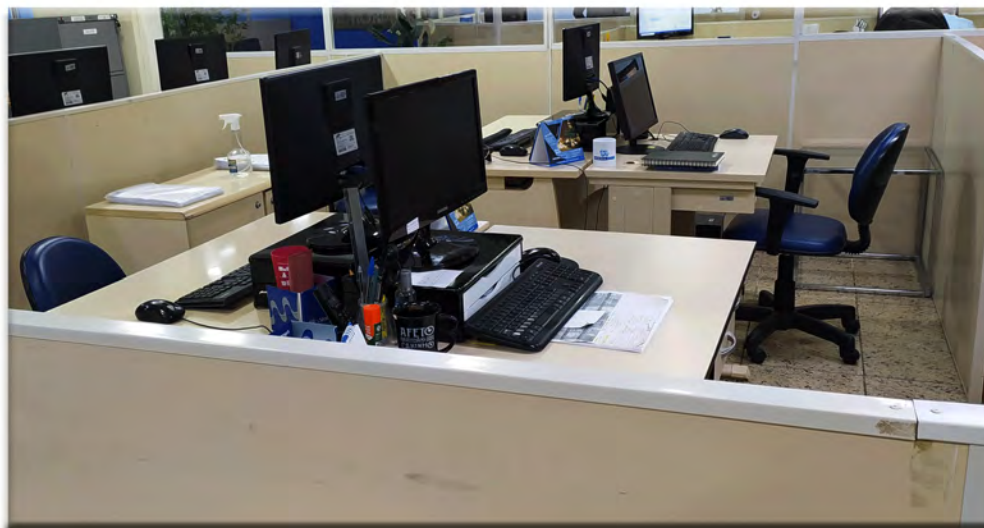
### Central de impressão







### **Ouvidoria**



### **Sala de reunião**





### Recepção

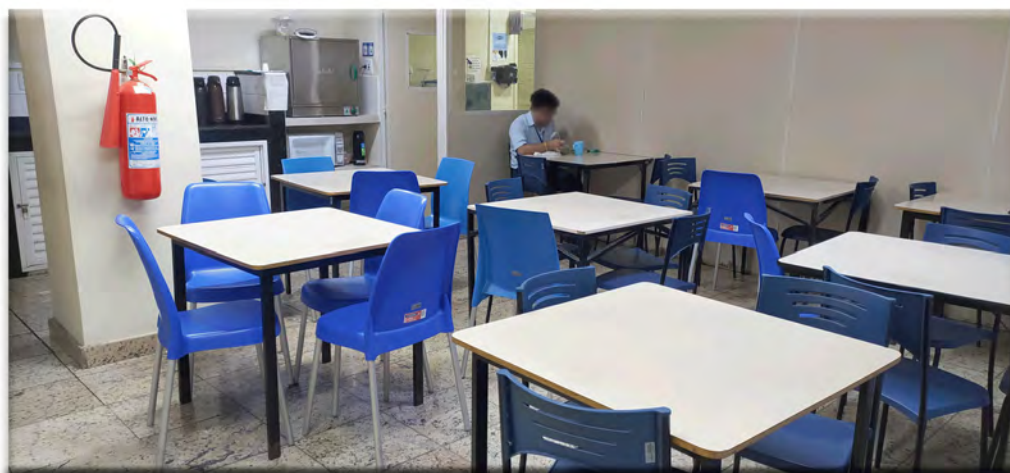


### Sala de clientes





### Refeitório



### Área de descompressão

