

## Resumo da Revisão Ambiental e Social (ESRS) Projeto Dr. Consulta

Idioma original do documento: Português  
Data de emissão: abril de 2023

### 1. Informações gerais sobre o projeto e o escopo da Revisão Ambiental e Social do BID Invest

O Dr. Consulta (a “Companhia”) é uma empresa brasileira, fundada em 2011, de assistência ambulatorial médica a um preço acessível, em modalidades presencial e telemedicina. A Companhia foi fundada como uma clínica “popular”, com o objetivo de atender uma parcela da população sem cobertura de seguro saúde no Brasil, oferecendo consultas e exames a baixo custo. O Dr. Consulta oferece serviços médicos assistenciais em mais de 60 especialidades; odontologia; exames de laboratório e de imagens (mais de 3.500 tipos); cirurgias ambulatoriais (procedimentos de baixa e média complexidade)<sup>1</sup>; e cirurgias invasivas que requerem internação e são realizadas fora de seus centros médicos, em parcerias com outros hospitais.

A presente operação (o “Projeto”) consiste em um investimento direto de capital para apoiar o desenvolvimento da Companhia nas modalidades presencial, de telemedicina e de parcerias com planos de saúde acessíveis e prestação de serviços para planos de saúde terceiros.

O processo de Devida Diligência Ambiental e Social (“DDAS”) abrangeu: i) a análise de informação e documentos da Companhia; ii) entrevistas com os principais representantes da Companhia; iii) visita a duas unidades ambulatoriais e uma unidade administrativa da Companhia na cidade de São Paulo.

### 2. Classificação ambiental e social e justificativa

Em conformidade com a Política de Sustentabilidade Ambiental e Social do BID Invest, o projeto foi classificado na categoria B porque poderá gerar, entre outros, os seguintes impactos e riscos: i) geração ou incremento de riscos de saúde e segurança ocupacional aos trabalhadores próprios e terceirizados; ii) geração de resíduos, em particular, hospitalares e perigosos; e iii) riscos de incêndio e outras emergências.

Os Padrões de Desempenho (“PS”) acionados pelo projeto são: i) PS1: Avaliação e Gestão de Riscos e Impactos Socioambientais; ii) PS2: Condições de Emprego e Trabalho; iii) PS3: Eficiência de Recursos e Prevenção da Poluição; e vi) PS4 Saúde e segurança da Comunidade.

---

<sup>1</sup> Cirurgias ambulatoriais são cirurgias não invasivas que não requerem a internação do paciente.

### **3. Contexto ambiental e social**

#### **3.1 Características gerais do local do projeto**

O Dr. Consulta possui 28 unidades ambulatoriais que oferecem os serviços variados de consultas médicas, atendimento odontológico, exames e coleta de amostras, e cirurgias ambulatoriais. Estas estão localizadas nos municípios de São Paulo, Diadema, Guarulhos, Osasco, Santo André, São Bernardo do Campo, Taboão da Serra e Jundiaí, todos parte do Estado de São Paulo. A Companhia conta ainda com uma unidade administrativa, localizada na cidade de São Paulo.

Existem três modelos de unidades ambulatoriais: i) o modelo A, que oferece os principais serviços básicos de consulta e exames e estão distribuídas em todas as regiões; ii) o modelo B, que concentra os serviços de baixa a média complexidade que requerem infraestruturas de maior complexidade e que estão distribuídos em todas as microrregiões; e iii) o modelo C, que são as unidades de maior complexidade de serviços e que estão distribuídas nas macrorregiões. Esta distribuição foi estabelecida visando garantir o acesso aos diferentes serviços oferecidos nas regiões em que a Companhia opera. As unidades estão localizadas em zonas urbanas, próximas a estações de metrô, paradas de ônibus e centros comerciais.

De maneira geral, as unidades contam com área de recepção e espera; salas de consultório; salas de exames; posto de coleta; área de armazenamento de resíduos comuns e perigosos; almoxarifado; e, para os funcionários, copa, área de descanso e vestiário. As unidades no modelo B podem possuir vacina, radiologia e ultrassonografia e no modelo C possuem, ainda, estruturas para a realização de exames de endoscopia, radiologia, ultrassonografia e ressonância magnética.

As operações do Dr. Consulta são reguladas por uma série de requerimentos, permissões e licenças emitidos pelos órgãos competentes. Todas as unidades possuem: i) o Cadastro Nacional De Estabelecimento de Saúde (“CNES”) requerido pelo Ministério da Saúde, com exceção da unidade ambulatorial de Osasco que está em processo de obtenção; ii) o Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros de São Paulo (“AVCB”), que certifica que as edificações das unidades atendem as condições de segurança contra incêndio requeridas; e iii) a isenção de licença ambiental emitida pela Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (“CETESB”).

As unidades também devem contar com diferentes Licenças Sanitárias (“LS”) emitidas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (“ANVISA”), referentes as atividades de posto de coleta; vacinação; radiologia; tomografia; ressonância magnética; endoscopia; odontologia; assim como LS do estabelecimento e dos equipamentos específicos de raio X, densitometria óssea, mamografia; tomografia; e odontologia. Cada unidade ambulatorial deve emitir uma LS específica para cada atividade ou equipamento, conforme aplicável. Atualmente, a Companhia está em processo de obtenção de 25 LS distribuídas em nove unidades ambulatoriais, adicionais as LS que já possui.

As unidades estão inscritas nos conselhos regionais de suas diferentes áreas de atuação, sendo estes o Conselho Regional de Medicina (“CRM”), o Conselho Regional de Odontologia (“CRO”) – conforme aplicável -, e para a unidade de DIAD, o Conselho Regional de Enfermagem (“COREN”).

Atendendo aos requerimentos da legislação local, as unidades que possuam veículos de comunicação visual em áreas públicas devem realizar o Cadastro de Anúncios (“CADAN”) frente as prefeituras<sup>2</sup>. Do mesmo modo, as unidades ambulatoriais (como as do Metrô Luz e da República) que estão localizadas próximas a regiões de patrimônio histórico, devem atender aos requisitos estabelecidos pelo Conselho de Defesa do Patrimônio Histórico, Arqueológico, Artístico e Turístico (“CONDEPHAAT”). Atualmente, a Companhia está em processo de adequação e obtenção do CADAN em sete unidades ambulatoriais, incluindo a unidade República. As demais unidades que necessitam a obtenção do CADAN já estão regularizadas.

As unidades que possuem elevadores e plataformas elevatórias possuem o Relatório de Inspeção Anual (“RIA”) regularizado, emitido por empresas terceirizadas especializadas que vistoriam o funcionamento dos aparelhos. O RIA é um documento requerido pelas prefeituras municipais.

Todas as unidades possuem a Declaração de Isenção de Licenciamento referente a compra e uso de insumos compostos por substâncias controladas frente a Polícia Federal; e o Certificado de Vistoria e Alvará de Funcionamento para o uso de produtos controlados frente a Polícia Civil do Estado de São Paulo.

#### **4. Riscos e impactos ambientais e medidas de mitigação e compensação propostas**

##### **4.1 Avaliação e gestão de riscos e impactos socioambientais**

###### 4.1.a Sistema de avaliação e gestão ambiental e social

A Companhia ainda não possui um Sistema de Gestão Ambiental e Social Integrado (“SGAS”). Neste sentido desenvolverá um SGAS que integrará os atuais programas de gestão e procedimentos ambientais e sociais, além de desenvolver e implementar: i) os procedimentos de identificação de riscos e impactos ambientais e sociais; ii) os programas de gestão e mitigação correspondentes; e iii) os programas de monitoramento e melhoria contínua.

###### 4.1.b Política

O Dr. Consulta possui um Código de Conduta que estabelece os valores da Companhia e as regras de conduta no que tange, entre outros, proteção de informação; medidas anticorrupção; não tolerância a discriminação e ao assédio. A Companhia ainda não conta com uma Política de Sustentabilidade.

###### 4.1.c Identificação de riscos e impactos

A Companhia realiza a identificação e gestão dos riscos e impactos de saúde e segurança ocupacional; emergências; e gestão de resíduos comuns e perigosos a partir da implementação de programas de gestão e procedimentos padrões operacionais. A Companhia está em fase de desenvolvimento de uma Matriz de Riscos e Impactos Ambientais e Sociais.

---

<sup>2</sup> Os cadastros estabelecem os requisitos e condições que devem cumprir os determinados veículos.

#### 4.1.c.i Riscos de gênero

O Código de Conduta do Dr. Consulta afirma a não tolerância ao assédio moral, assédio sexual e discriminação relacionada, entre outros, a sexo e gênero. O Canal de Ética da Companhia permite o recebimento de queixas, denúncias ou suspeitas de violação do Código de Conduta. A Companhia desenvolverá um procedimento interno formal que estabeleça os protocolos de recebimento e resposta a queixas e reclamações, com procedimentos específicos para o recebimento e resposta de casos de discriminação, assédio moral e assédio sexual.

Aproximadamente 83% do total de colaboradores da Companhia são mulheres. O Regulamento Interno de Trabalho reconhece o direito das mulheres em períodos de lactância de dois descansos especiais de meia hora cada para amamentar o filho até que ele complete seis meses de idade. Adicionalmente, embora ainda não tenha estabelecido um procedimento formal, a Companhia atua com a priorização de trabalho em home-office para colaboradoras gestantes ou lactantes. As unidades ambulatoriais e administrativa não contam com sala de lactância.

#### 4.1.c.ii Exposição às mudanças climáticas

O Projeto tem uma exposição a riscos naturais nos padrões de precipitação e riscos de períodos de seca; e a riscos naturais como inundações sazonais. As unidades do Projeto possuem caixa d'água para atender as unidades em possíveis períodos de seca. Além disso, o Projeto realizará uma análise de riscos a mudanças climáticas no processo de elaboração e atualização da Matriz de Riscos e Impactos Ambientais e Sociais, a fim de identificar e avaliar estes potenciais riscos em relação a suas operações, e desenvolver e implementar as medidas de prevenção e mitigação respectivas.

Adicionalmente, conforme a análise conduzida de acordo com a abordagem estabelecida pela Estratégia de Implementação de Alinhamento do Acordo de Paris do Grupo BID, o Projeto é considerado alinhado com o Acordo de Paris.

#### 4.1.d Programas de gestão

O Dr. Consulta conta atualmente com um Plano de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços da Saúde<sup>3</sup>; um Procedimento de Gestão de Produtos Químicos; um Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional; um Programa de Gerenciamento de Riscos Ocupacionais; um Plano de Atendimento a Emergência; Plano de Prevenção de Acidentes com Materiais Perfurocortantes; um Procedimento de Gerenciamento de Segurança dos Serviços com Radiação e outros Procedimentos Operacionais Padrão (“POP”) para comunicação de incidentes, acidente de trabalho, fornecimento de Equipamentos de Proteção Individual (“EPI”), gestão de recursos humanos, entre outros.

---

<sup>3</sup> Elaborado em conformidade com as normas vigentes (Lei 12.305/10, Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) nº 222/18 e do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama) nº 358/05.

#### 4.1.e Capacidade e competência organizacionais

A Companhia possui uma equipe de Segurança do Trabalho e Medicina Ocupacional (“SESMT”), composto por um Engenheiro de Segurança do Trabalho; três técnicos de Segurança do Trabalho; uma Enfermeira do Trabalho; um Assistente de Segurança do Trabalho e está em processo de contratação de um Médico do Trabalho.

Para a revisão de temas regulatórios e licenças ou permissos frente a autoridades ambientais, a Companhia possui um departamento Jurídico, que conta com um Gerente; um Coordenador; um Analista e um Jovem Aprendiz.

#### 4.1.f Preparação e resposta a emergências

O POP do Plano de Atendimento a Emergência (“POP – PAE”) estabelece os procedimentos de resposta à emergência e aplica-se para todas as unidades do Dr. Consulta. Conforme este procedimento, todas as unidades devem apresentar um Plano de Atendimento a Emergência (“PAE”) que contenha: i) a caracterização da circunvizinhança da unidade; ii) uma descrição da unidade; iii) informações quanto ao horário de funcionamento; iv) uma descrição dos equipamentos de combate a incêndio; v) uma relação de ramais internos; vi) a identificação dos pontos de encontro; vii) a obrigatoriedade da divulgação do PAE e do material de apoio; viii) a identificação da Brigada de Incêndio; ix) e a identificação e localização do hospital mais próximo a unidade.

O POP – PAE também requer que as unidades possuam sinalizações de rota de fuga e identificação de equipamentos de combate a incêndio. Todas as unidades do Dr. Consulta possuem o Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros de São Paulo (“AVCB”), que certifica que as edificações das unidades atendem as condições de segurança contra incêndio requeridas.

O POP – PAE estabelece que as unidades devem realizar anualmente o exercício de simulação de emergência completo com todos seus colaboradores. Antes do simulado, são estabelecidos os objetivos e metas do exercício, tal qual tempo de evacuação e total de participação. Os resultados do simulado são avaliados e é elaborado um relatório com identificação de oportunidades de melhorias.

A composição da Brigada de Incêndio é estabelecida em conformidade com a Instrução Técnica Nº 17/2014 do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo (“CBPMESP”). Os colaboradores que integram a brigada devem realizar treinamentos e utilizar uma identificação de brigadista.

Para as unidades que estão localizadas em centros ou edifícios comerciais, a equipe de SEMST verifica os procedimentos de atendimento a emergência estabelecidos, as condições de segurança contra incêndio requeridas, assim como as atividades de treinamentos e simulação.

#### 4.1.g Monitoramento e análise

A Companhia realiza o monitoramento e análise contínua das condições de saúde e segurança ocupacional das unidades. Este monitoramento é realizado pela área de SESMT que visita

mensalmente todas as unidades e, através da aplicação de um *check-list*, verifica os temas de gestão e uso de, EPI; gestão e descarte de materiais perfurocortantes; gestão e destinação de resíduos comuns e perigosos; uso e gestão de produtos químicos; entre outros. A Companhia também monitora mensalmente os indicadores de absenteísmo médico, acidentes de trabalho, ASO (“Atestado de Saúde Ocupacional”) e carteira de vacinação.

O departamento jurídico realiza inspeções periódicas nas unidades para verificar o status de licenças e permissos e demais requerimentos dos órgãos competentes.

O Dr. Consulta possui uma plataforma digital interna que coleta, consolida e atualiza constantemente dados para a gestão das unidades, incluindo informações referentes a jornada do paciente, tempo de espera, aderência da equipe aos protocolos de atendimento, avaliação dos pacientes, engajamento e clima laboral dos colaboradores, informações financeiras, demanda etc.

#### 4.1.h Comunicações externas e mecanismos de reclamações

O Dr. Consulta disponibiliza em seu website uma linha telefônica, e-mail e número de WhatsApp em que qualquer parte externa possa solicitar informação, apresentar sugestão, queixas ou reclamações. As queixas e reclamações também podem ser recebidas através de mídias sociais e páginas web de avaliação de empresas e serviços, como o ‘Reclame Aqui’<sup>4</sup>. Além disso, ao final de cada atendimento, o paciente recebe um link via SMS para avaliação do atendimento e equipe médica, onde também pode enviar sugestões, dúvidas, queixas e reclamações.

A Companhia possui uma equipe denominada ‘Centro de Felicidade do Paciente’ (“CFP”) responsável por receber, analisar, encaminhar para áreas responsáveis quando aplicável, e responder todas as solicitações e reclamações das partes interessadas externas. O CFP conta com o apoio de duas empresas terceirizadas, a Teleperformance<sup>5</sup> e a Concentrix<sup>6</sup>, para atender as queixas e solicitações recebidas através da linha telefônica. Os colaboradores destas empresas terceirizadas, que recebem treinamento especializado para capacitação deste atendimento, estão capacitados para atender e solucionar solicitações e queixas rotineiras ou de menor complexidade. Casos que requerem uma tratativa específica ou de envolvimento com áreas operacionais da Companhia, as queixas são encaminhadas a equipe do CFP.

Os protocolos de atendimento e tempo de resposta do CFP variam entre 24 e 48 horas, salvo casos excepcionais que requerem um maior tempo para a resolução da solicitação. A equipe do CFP também visita semanalmente os centros de telecomunicação para prestar apoio e monitorar o desempenho.

Mensalmente são elaborados relatórios de monitoramento que informam sobre o desempenho do CFP e das empresas terceirizadas, consolidando informações sobre o número de queixas recebidas;

---

<sup>4</sup> Reclame Aqui é um site brasileiro de reclamações contra empresas sobre atendimento, compra, venda, produtos e serviços. O site oferece serviços gratuitos, tanto para os consumidores postarem suas reclamações quanto para as empresas responderem a elas.

<sup>5</sup> A Teleperformance é uma empresa mundial, com sede na França e com operações em 170 países, que oferece serviços de outsourcing e relacionamento e atendimento ao consumidor.

<sup>6</sup> A Concentrix é uma empresa mundial, com sede nos Estados Unidos e com operações em 40 países, que oferece serviços de outsourcing e relacionamento e atendimento ao consumidor.

temas abordados; canais de comunicação utilizados; tempo de resposta; entre outros. Os indicadores dos monitoramentos também permitem ao CFP a identificar problemas operacionais ou na qualidade e satisfação com serviços em unidades ou especialidades médicas específicas. Estes resultados são encaminhados pelo CFP para as áreas específicas para a implementação de ações corretivas e de resolução.

O CFP também está capacitado para identificar prontamente a ocorrência de problemas operacionais que estejam gerando um aumento repentino de número de queixas em determinada área, e atua com as áreas internas responsáveis para a resolução do tema.

## **4.2 Condições de emprego e trabalho**

### 4.2.a Condições de trabalho e termos de emprego

O Dr. Consulta possui 852 colaboradores diretos, estando 219 na unidade administrativa e 633 nas ambulatoriais. Todos os colaboradores diretos foram contratados em conformidade com a Consolidação das Leis do Trabalho do Brasil (“CLT”). Entre o total de colaboradores diretos, 83% são mulheres e 17% são homens.

Os colaboradores diretos do Dr. Consulta têm assegurados os seus direitos e benefícios, conforme previsto pela CLT. Entre os benefícios oferecidos encontra-se: direito as férias; auxílio creche; licença maternidade, paternidade e de adoção; vale alimentação; vale transporte; e plano de saúde.

A companhia contrata empresas especializadas da área de saúde para prestação de serviços médicos, de nutrição, de odontologia, psicologia, entre outros. Tais empresas (aproximadamente 800) prestam serviços sem exclusividade com o Dr. Consulta e possuem flexibilidade e autonomia na agenda de atendimentos clínicos.

O Dr. Consulta possui um programa de Jovem Aprendiz, onde são contratados jovens maiores de 18 anos para atuar principalmente nas unidades ambulatoriais com apoio ao atendimento e recepção dos pacientes. Estes colaboradores recebem treinamentos e capacitações, e mensalmente participam de encontros onde são familiarizados com as diferentes áreas internas da Companhia.

#### 4.2.a.i Políticas e procedimentos de recursos humanos

O Regulamento Interno de Trabalho do Dr. Consulta, também nomeado como o Manual do Colaborador, estabelece e consolida todos os direitos e obrigações do empregador e colaborador, incluindo provisões referentes à admissão; demissão; integração e treinamento; jornada de trabalho; banco de horas; licenças; remuneração; proibições; medidas disciplinares; entre outros.

O Código de Conduta do Dr. Consulta estabelece, ainda, as regras de conduta referentes a relacionamentos amorosos e familiares entre colaboradores; relacionamentos com agentes externos como imprensa e governo; política sobre recebimento de brindes; prevenção ao suborno e corrupção; conflito de interesses; proteção de informação e gestão de informações confidenciais; e implicações do descumprimento do código.

A Companhia possui diferentes Procedimentos Operacionais Padrões (“POP”) que estabelecem os variados processos internos para a gestão de recursos humanos, incluindo, mas não limitado à: “Recrutamento e Seleção”; “Procedimento de Desligamento dos Colaboradores”; “Treinamento & Desenvolvimento dos Colaboradores”; “Afastamento e Retorno do Colaborador”; “Gestão do Arquivo dos Colaboradores”; “Política de Metas e Bônus” e “Advertência, Suspensão e Rescisão de Contrato de Trabalho por Justa Causa”.

#### 4.2.a.ii Sindicatos de trabalhadores

O Dr. Consulta reconhece o direito de colaboradores de se filiarem as organizações sindicais, conforme previsto na CLT e na Constituição Federal do Brasil. Todos os 852 colaboradores estão filiados a sindicatos respectivos a sua área de trabalho e região, sendo estes: Sindicato de Enfermeiros do Estado de São Paulo (“SEESP”); Sindicato de Trabalhadores na área de Saúde Privada e Filantrópica do Grande ABC (“SINSAUDEABCD”); Sindicato dos Auxiliares e Técnicos de Enfermagem e dos Trabalhadores em Estabelecimento de Serviços de Saúde de São Paulo (“SINSAUDESP”); Sindicato Único dos Empregados em Estabelecimento de Serviços de Saúde de Guarulhos; Sindicato Único dos Empregados em Estabelecimentos de Serviços de Saúde de Osasco e Região (“SUEESSOR-Osasco”); e Sindicato dos Técnicos de Segurança do Trabalho no Estado de São Paulo (“SINTESP”).

#### 4.2.a.iii Não discriminação e igualdade de oportunidades

O Código de Conduta do Dr. Consulta afirma o compromisso da Companhia em promover um ambiente livre de assédios, preconceitos, intimidação e favorecimento; e afirma a não tolerância ao assédio moral, assédio sexual, e a discriminação relacionada à cor, raça, sexo, orientação sexual, religião, gênero, nacionalidade, opção política ou outra razão de diferenciação individual.

O POP “Advertência, Suspensão e Rescisão de Contrato de Trabalho por Justa Causa” determina o que se considera falta leve, moderada e grave, e estabelece as regras de aplicação de medidas disciplinares correspondentes. De acordo com este procedimento, casos de assédio moral, sexual e de discriminação racial são considerados faltas graves e o colaborador pode estar sujeito a uma suspensão de 3 dias ou demissão por justa causa no caso de reincidência.

A Companhia conta com um Comitê de Ética responsável por receber denúncias de violação do Código de Conduta, inclusive em casos de assédio e discriminação. O comitê é responsável por analisar e investigar os casos apresentados, assim como definir as ações e medidas disciplinares correspondentes.

O Dr. Consulta possui um Comitê de Diversidade e Inclusão, ainda não formalizado por meio de POP específico, composto por quatro frentes de atuação: mulheres; pessoas com deficiência; étnico-racial; e LGBT, com lideranças designadas para cada grupo. O comitê promove atividades de engajamento e conscientização, comunicação, participa das atividades de integração de novos colaboradores, e prestam orientação para as unidades ambulatoriais que necessitam de apoio com relação ao atendimento de pacientes dos grupos de diversidade. A Companhia está desenvolvendo a Política do Comitê de Diversidade e Inclusão.

#### 4.2.a.iv Mecanismo de reclamação

O Canal de Ética do Dr. Consulta recebe queixas e reclamações dos colaboradores, além dos casos de denúncias ou suspeitas de violação do Código de Conduta. Os canais disponíveis são um e-mail específico do Canal de Ética e um formulário on-line que permite o recebimento de queixas anônimas.

A área de Gestão de Pessoas é responsável por receber, analisar, investigar, contactar as áreas envolvidas quando aplicável, definir ações de resolução, e responder ao reclamante quando este se identificou. O departamento Jurídico também presta apoio e acompanha os casos, quando necessário. Entretanto, a Companhia ainda não conta com um procedimento formal estabelecido para o recebimento e tratamento de queixas e reclamações internas.

Em casos de denúncias ou suspeitas de violação do Código de Conduta, o Comitê de Ética (composto atualmente por um membro do Departamento de Gestão de Pessoas, um membro do Departamento Jurídico e o CEO da Companhia) é responsável por conduzir os procedimentos internos de análise, investigação e implementações de sanções, quando aplicável. Ainda que não possua um procedimento interno estabelecido, o Comitê de Ética zela e garante a proteção de identidade das partes envolvidas, assim como prevê evitar a re-vitimização de denunciante.

O Dr. Consulta desenvolverá um procedimento interno formal que estabeleça os protocolos de recebimento e resposta a queixas e reclamações, com procedimentos específicos para casos de discriminação, assédio moral e assédio sexual. Este procedimento determinará os responsáveis pela gestão interna, os tempos de resposta, e os indicadores de monitoramento e desempenho, e contará, ainda, com um compromisso de não retaliação.

Além do Canal de Ética, o Dr. Consulta conta com alguns canais de comunicação e engajamento interno. O programa 'Portas Abertas', por exemplo, é uma iniciativa para a comunicação entre a alta gerência da Companhia, incluindo o Diretor de Gestão de Recursos Humanos, o Diretor Executivo de Operações e da Área Médica, e as equipes de operação e profissionais da saúde. Há também o programa "Vem com a Gente", através do qual, periodicamente, os diretores visitam uma unidade ambulatorial diferente, onde se comunicam diretamente com as equipes e podem receber sugestões e reclamações.

Adicionalmente, a Companhia realiza pesquisas de engajamento e clima aos colaboradores periodicamente. A cada 15 dias, os colaboradores respondem anonimamente, através de uma plataforma on-line, cerca de 10 a 15 perguntas referentes a engajamento, motivação, clima laboral e posicionamento em relação a Companhia. Os resultados destas pesquisas são analisados internamente e são desenvolvidos Planos de Ação para resposta e melhora dos resultados.

#### 4.2.b Saúde e segurança ocupacionais

A equipe de SEMST é responsável por pela gestão de saúde e segurança ocupacional dos colaboradores diretos e terceiros que atuam nas unidades do Dr. Consulta, e visita mensalmente todas as unidades para verificar e avaliar a implementação adequada dos procedimentos e programas de saúde e segurança.

Para cada unidade ambulatorial, a companhia contrata uma empresa terceirizada especializada em gestão de saúde ocupacional, para a elaboração de um Laudo Técnico de Periculosidade<sup>7</sup> e um Laudo Técnico de Insalubridade<sup>8</sup>, a fim de analisar as condições do ambiente de trabalho e caracterizar condições de periculosidade<sup>9</sup> ou insalubridade<sup>10</sup>.

Em conformidade com a legislação local<sup>11</sup>, o Dr. Consulta elaborou, com o apoio de uma empresa terceirizada especializada, o Programa de Gerenciamento de Riscos (“PGR”) de cada unidade. O PGR identifica e avalia os riscos ocupacionais de acordo com o ambiente de trabalho e as atividades dos colaboradores conforme as suas funções e cargos; avalia os controles existentes de proteção; e elabora um Plano de Ação considerando os resultados. Em conformidade com a legislação nacional, O PGR deve ser atualizado anualmente.

O POP Gestão de Equipamento de Proteção Individual e Coletiva determina, entre outros aspectos: i) os procedimentos de fornecimento, uso e registro de EPI e de Equipamentos de Proteção Coletiva (“EPC”); ii) a necessidade que todas as unidades ambulatoriais tenham máscara PFF2, luva de procedimento, óculos de proteção para colaboradores que utilizam óculos de grau e protetor solar fator 30 e capa de chuva para colaboradores que realizam algum tipo de trabalho externo; iii) a obrigação das unidades que realizam procedimentos de endoscopia e colonoscopia de contar com protetor auditivo, óculos de proteção e avental de borracha; iv) a necessidade que as unidades que oferecem serviços de outras especialidades médicas a fornecer luva nitrílica ou borracha de cano longo, avental de PVC de manga longa e lava-olhos; e v) a obrigação que as que fornecem serviços de mamografia, tomografia, densitometria óssea, odontologia e, para raio-x, de fornecer avental plumbífero, protetor de tireóide e gônadas.

O POP “Gerenciamento de Segurança dos Serviços com Radiação” do Dr. Consulta estabelece os requisitos: (i) das condições das salas de procedimentos radiológicos, incluído a estrutura de barreiras físicas que possam proteger a exposição de radiação aos funcionários; (ii) os equipamentos de proteção; (iii) e as restrições de acesso e sinalização das áreas de procedimento. Os colaboradores que executam ou prestam suporte aos serviços de radiação também utilizam um dosímetro individual que monitora mensalmente a exposição individual a radiação ionizante.

Os colaboradores e terceiros que atuam nos serviços de exames de ressonância magnética recebem treinamentos periódicos que contemplam: i) proibição do uso de adorno ou qualquer outro objeto metálico; ii) procedimento em caso de acidentes; iii) procedimentos para minimizar exposições médicas e ocupacionais; e iv) procedimentos de operação dos equipamentos. As salas de serviço de

---

<sup>7</sup> Em conformidade com a Norma Regulamentadora nº 16 da Portaria nº 3.214/78 do Ministério do Trabalho e Previdência que dispõe sobre Atividades e Operações Perigosas e define os procedimentos para o pagamento do adicional de periculosidade.

<sup>8</sup> Em conformidade com a Norma Regulamentadora nº 15 da Portaria nº 3.214/78 do Ministério do Trabalho e Previdência que dispõe sobre Atividades e Operações Insalubres e define os limites de tolerância para agentes físicos, químicos e biológicos.

<sup>9</sup> Foram identificadas em 11 unidades ambulatoriais (Butantã; Ibirapuera; Internacional Shopping Guarulhos; Metrô Luz; Rebouças; Santo André; São Bernardo do Campo; Shopping SP Market; Santa Cruz; Tatuapé II; e Teodoro), especificamente vinculadas as funções do profissional técnico de radiologia, uma vez que suas atividades envolvem exposição à radiação ionizante

<sup>10</sup> Potencial exposição ou contato com microrganismos e parasitas infectocontagiosos vivos e suas toxinas, proveniente de contato dos colaboradores com pacientes, materiais biológicos ou com materiais previamente não esterilizados

<sup>11</sup> Norma Regulamentadora Nº 01 (“NR-01”) do Ministério do Trabalho e Previdência do Brasil sobre Gerenciamento de Riscos Ocupacionais.

ressonância magnética e de serviços de radiação possuem acesso restrito e são devidamente sinalizadas.

O POP “Plano de Prevenção de Acidentes com Materiais Perfurocortantes” estabelece as diretrizes de elaboração, implementação e monitoramento de medidas para a prevenção de acidentes com materiais perfurocortantes. Para estes procedimentos, a Companhia conta com uma Comissão Gestora Multidisciplinar, composta por colaboradores das áreas de compras, qualidade, processos de enfermagem, SEMST, CIPA, operação e assistência médica. A comissão é responsável por estabelecer os procedimentos necessários para cada unidade ambulatorial, assim como analisar situações de risco e executar os procedimentos de investigação de acidentes e as medidas de correção e prevenção. O POP também estabelece as medidas de descarte de materiais perfurocortantes em conformidade com a legislação brasileira<sup>12</sup>.

O POP “Acidente de trabalho - Notificação e Conduta de Atendimento” estabelece os procedimentos para o atendimento, comunicação e registros de acidentes de trabalho, os quais são estabelecidos de acordo com o tipo de acidente, incluindo acidentes de trajeto; acidentes típicos ou comuns; acidentes com material biológico de fonte desconhecida; acidentes com material biológico de fonte conhecida; derramamento ou vazamento de amostra biológica; derramamento ou quebra de frascos de recipientes de vacinas; e acidentes com prestadores de serviços. Os procedimentos estabelecidos nesta POP são consolidados em um cartaz Fluxo de Acidentes de Trabalho, e são dispostos em todas as unidades. A equipe SEMST realiza a análise dos acidentes e estabelece medidas de correção, controle e prevenção a partir destas análises.

O Dr. Consulta também possui as ‘Regras de Ouro’ de saúde e segurança ocupacional, que tem como objetivo promover e reforçar comportamentos e procedimentos de saúde e segurança nas unidades a todos os colaboradores próprios e terceiros. As Regras de Ouro são periodicamente compartilhadas aos colaboradores e terceiros.

A Companhia conta com um POP de “Levantamento de Necessidades de Treinamento e Solicitação de Treinamentos” e um POP de “Treinamento & Desenvolvimento dos Colaboradores” que determina e estabelece as diretrizes de treinamento e capacitação dos colaboradores de acordo com as atividades exercidas, e inclui os treinamentos técnicos específicos em saúde e segurança ocupacional. Estas atividades são consolidadas em um Calendário de Treinamentos Anual e registradas em uma ficha de Registro de Treinamentos de SESMT.

Com o apoio de uma empresa terceirizada especializada, o Dr. Consulta elabora e atualiza periodicamente, conforme aplicável, o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (“PCMSO”) de todas as unidades, que estabelece os requisitos dos exames admissionais, periódicos, de retorno ao trabalho, de mudança de função e demissional, em conformidade com os riscos de saúde e segurança ocupacional identificados, e tem como objetivo prevenir e identificar precocemente potenciais danos à saúde do colaborador em função do trabalho.

---

<sup>12</sup> Resolução RDC Nº 306/2004 da ANVISA<sup>12</sup> e a Norma Regulamentadora Nº 32 (“NR-32”)<sup>12</sup> do Ministério do Trabalho e Previdência do Brasil

#### 4.2.c Provisões para pessoas com deficiência

Conforme as exigências da legislação local<sup>13</sup>, a Companhia acordou um Termo de Ajuste de Conduta (“TAC”) com o Ministério do Trabalho e Previdência, no qual assumiu a seu compromisso de destinar pelo menos 4% de vagas do total de colaboradores a pessoas com deficiência

Adicionalmente, 21 unidades ambulatoriais possuem diversas facilidades para deficientes físicos como rampas de acesso e plataforma de elevadores internos para garantir a acessibilidade de pacientes em unidades com mais de dois andares.

#### 4.2.d Trabalhadores terceirizados

O Dr. Consulta conta com o apoio de empresas terceirizadas especializadas para as áreas de telemarketing; limpeza e manutenção; profissionais especializados para os serviços de radiação; profissionais de coleta; segurança patrimonial e tecnologia da informação.

A maior parte dos colaboradores terceirizados é para o serviço de telemarketing, contando atualmente com cerca de 300 colaboradores das empresas Teleperformance e Concentrix. Durante o processo de seleção e contratação destas empresas, foram analisados, entre outros temas, a conformidade das empresas em relação ao cumprimento da legislação trabalhista, assim como a gestão de recursos humanos de maneira geral. O contrato de ambas as empresas possui cláusulas que requerem o cumprimento em relação aos seus funcionários da legislação trabalhista. Adicionalmente, ambas as empresas possuem Canais de Ética interno próprio para o recebimento de queixas de seus colaboradores, e realizam periodicamente pesquisas de engajamento e clima laboral.

Para os terceirizados nas áreas de limpeza e serviços de radiação e ressonância, a Companhia verifica a gestão de saúde e segurança dos colaboradores que atuam diretamente nas unidades ambulatoriais, estabelece os procedimentos que devem ser cumpridos por estes colaboradores, e fornece as orientações e EPI necessários (quando aplicável). A equipe de SEMST também monitora regularmente a exposição à radiação ionizante dos profissionais dos serviços de radiação com a utilização de um dosímetro individual.

#### 4.2.e Cadeia de abastecimento

As operações do Dr. Consulta requerem o abastecimento regular de produtos e suprimentos de itens clínicos, farmacêuticos e outros suprimentos médicos. A Companhia está em processo de elaboração de procedimento de verificação do atendimento dos seus fornecedores os requerimentos técnicos, assim como autorizações e licenças das autoridades competentes, quando aplicável.

Com a liderança da equipe de Compra e Serviços e o apoio do Departamento Jurídico e a Área de SESMT, o Dr. Consulta está desenvolvendo um procedimento para estabelecer os requisitos necessários ao processo de seleção e gestão de fornecedores e empresas terceirizadas. Este

---

<sup>13</sup> Lei No. 8.213/1991 que fixa o número mínimo de pessoas com deficiência que devem ser contratadas por uma empresa.

procedimento irá determinar os requisitos necessários por tipo de produto ou serviço com relação a temas referentes a legislação trabalhista; licenças e permissos solicitados por órgãos competentes; saúde e segurança ocupacional; entre outros. Este procedimento também estabelecerá os treinamentos e capacitações necessárias de acordo com o tipo de produto ou serviço.

### **4.3 Eficiência de Recursos e Prevenção da Poluição**

#### 4.3.a Eficiência de recursos

As operações do Dr. Consulta têm um consumo médio mensal de energia de 216.690 kWh. Em 2022, o consumo total anual das operações foi de 2.600.289 kWh. A Companhia adquire parte de sua energia a partir de fontes limpas<sup>14</sup>.

Todas as seis unidades ambulatoriais que oferecem serviços de diagnósticos por imagem, por exemplo, com procedimentos de radiologia e ressonância magnética, e que, portanto, tem uma demanda de consumo de energia mais alta; obtêm fontes mistas de energia renovável, sendo, em geral, 40% do consumo proveniente de energia hidrelétrica e 60% de fontes eólicas, solar e de biomassa.

O consumo médio mensal total de água das operações do Dr. Consulta é de 1.566 m<sup>3</sup>. Em 2023, a Companhia iniciou uma parceria com uma empresa contratada que irá instalar equipamentos de monitoramento nos hidrômetros das unidades. Este procedimento permitirá que seja identificado prontamente casos de variação no consumo e suspeita de vazamentos, resultando numa correção rápida de potenciais problemas e reduzindo o desperdício de água.

O Dr. Consulta irá elaborar um Programa de Uso Eficiente de Água e Energia que irá estabelecer os procedimentos de uso e gestão de recursos, e as diretrizes para as medidas de uso eficiente.

#### 4.3.a.i Resíduos

A Companhia possui um Programa de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde (“PGRSS”), elaborado em conformidade com os requerimentos locais<sup>15</sup>, que estabelece os procedimentos de segregação, acondicionamento, identificação, transporte interno, armazenamento e destinação final desses resíduos dependendo do seu tipo (resíduos comuns; pilhas e baterias; lâmpadas fluorescentes; resíduos infectantes; resíduos químicos; resíduos perfurocortantes; e rejeitos radioativos), assim como os modos de identificação do tipo de resíduo e a forma de sua manipulação (tipos de nos carros de coleta, locais de armazenamento e recipientes de acondicionamento, etc.).

---

<sup>14</sup> Em 2022, 22,8% do total de energia consumida foi obtida a partir de fontes limpas, entre elas, eólicas, solar e biomassa.

<sup>15</sup> Lei Nº 12.305/10, que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; Resolução RDC Nº 222/2018, que regulamenta as Boas Práticas de Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde da ANVISA; e Resolução Nº 358/2005<sup>15</sup> do Conselho Nacional do Meio Ambiente (“Conama”), que dispõe sobre o tratamento e a disposição final dos resíduos dos serviços de saúde.

Os resíduos biológicos são armazenados e transportados em recipientes de plástico que possam conter derramamentos no caso de rompimento de frascos. Os resíduos químicos são armazenados temporariamente em armário específico com acesso restrito até que seja destinado por empresa terceirizada especializada. Pilhas e baterias são armazenadas em caixas transparentes com identificação e lâmpadas fluorescentes em sua embalagem original em armários com acesso restrito. Os resíduos perfurocortantes são descartados em recipientes localizados nas salas de atendimento, que possuam as especificações adequadas de tamanho e rigidez e atendam os parâmetros estabelecidos na legislação local<sup>16</sup>.

A destinação final dos resíduos comuns é realizada pela prefeitura, que os coleta diariamente nas unidades. Pilhas e baterias são recolhidas trimestralmente e as lâmpadas fluorescentes bimestralmente, ambas por empresas terceirizadas especializadas. Os resíduos infectantes (biopsia) e resíduos químicos são registrados e quantificados e são coletados trimestralmente por empresas terceirizadas especializadas. Semanalmente, são coletados os resíduos perfurocortantes e infectantes pela Prefeitura ou empresa terceirizada, conforme o caso. O ciclo de coleta e disposição final é monitorado através de manifestos de originação, transporte e de disposição final.

O Dr. Consulta emite o Manifesto de Transporte de Resíduos (“MTR”) que declara a geração e coleta de resíduos químicos e infectantes ao Sistema Nacional de Informações sobre a Gestão de Resíduos Sólidos.

#### **4.4 Saúde e segurança da comunidade**

##### **4.4.a Saúde e segurança da comunidade**

As unidades ambulatoriais do Dr. Consulta devem possuir licenças sanitárias emitidas pela ANVISA referentes as atividades e equipamentos que possuem, assim como referente ao estabelecimento. Estas licenças têm como objetivo verificar e garantir a proteção da saúde da população por intermédio do controle sanitário.

Como resposta ao início da pandemia Covid-19, o Dr. Consulta estabeleceu e implementou diretrizes para a redução de riscos aos colaboradores, terceiros e pacientes, incluindo práticas obrigatórias aos colaboradores, como: lavar as mãos com água e sabão frequentemente; evitar aglomerações; respeitar o número máximo de pessoas permitidas por sala; não compartilhar produtos de uso pessoal; utilização e substituição de máscaras a cada três horas etc. As diretrizes também incluem práticas obrigatórias para o Empregador, como sanitizar e desinfetar todos os ambientes; garantir espaços para que os colaboradores possam cumprir com o distanciamento físico; implementação e adoção de uma Política de Home Office; flexibilização dos horários de almoço; distribuição de álcool gel 70%; entre outros. As diretrizes também previam a obrigatoriedade do uso de máscara dentro das instalações do Dr. Consulta e respeito ao distanciamento físico.

O Dr. Consulta desenvolveu um algoritmo de previsão de demanda de atendimento. Os resultados deste algoritmo são semanalmente atualizados e estão disponíveis aos colaboradores e gestores

---

<sup>16</sup> Norma Técnica nº 13853/97<sup>16</sup> da Associação Brasileira de Normas Técnicas (“ABNT”)

das unidades. Com o uso desta ferramenta, os gestores das unidades conseguem estabelecer as escalas e jornadas de trabalho dos colaboradores e dos médicos e reduzir o tempo de espera e permanência dos pacientes nas unidades.

Adicionalmente, nos últimos anos, a Companhia está aumentando significativamente o seu atendimento via telemedicina, reduzindo o número de circulação de pessoas potencialmente enfermas nas unidades. A Companhia oferece uma ampla variedade de atendimentos via telemedicina, incluindo clínica geral, pediatria, nutricionista, psicologia e psiquiatria. O paciente recebe on-line seu formulário de atendimento, receita e licença médica, conforme aplicável. A Companhia segue aperfeiçoando o seu atendimento via telemedicina, que ocorre através de uma plataforma digital própria.

#### 4.4.a.i Elaboração e segurança da infraestrutura e dos equipamentos

Algumas unidades ambulatoriais do Dr. Consulta oferecem serviços de exames de radiologia e ressonância magnética. As salas destes exames são de acesso restrito, e devidamente sinalizadas.

A estrutura das salas para exames de radiologia deve atender requerimentos de saúde e segurança, incluindo a existência de barreiras físicas, como paredes de ampla espessura e blindadas. As salas de exame fornecem EPI para os pacientes e acompanhantes, incluindo avental plumbífero e protetor de tireoide.

As salas para exames de ressonância magnética possuem extintores de incêndio FE-36 de inox e instrumentos e mobiliário sem materiais magnéticos. Antes da realização dos exames, há a verificação da não existência de material metálico e os pacientes são orientados sobre as medidas e condições de saúde e segurança.

#### 4.4.a.ii Gestão e segurança de materiais perigosos

As operações do Dr. Consulta requerem a compra, uso e manuseio de substâncias controladas; substâncias químicas; e substâncias com agentes biológicos. Todas as unidades ambulatoriais contam com um espaço de almoxarifado e/ou armários seguros com chave e sinalizados na porta para a guarda destes produtos e substâncias. O acesso aos produtos controlados é restrito à liderança da unidade. Todos os produtos e materiais são registrados na entrada e saída, e o inventário é atualizado mensalmente.

Ao lado das salas de coleta de exames (onde estão acondicionadas as amostras biológicas), estão localizadas salas de esterilização e manuseio de instrumentais médicos. Em algumas unidades, estas salas estão conectadas por uma janela interna, que permite a transferência dos instrumentais diretamente à sala de esterilização, evitando, assim, contaminação de fluxo.

As salas e os colaboradores contam com os equipamentos e treinamentos adequados para realizar o manuseio e armazenamento das amostras de maneira segura, incluindo luvas, óculos de proteção,

avental e lava-olhos. As salas contam com um registro de controle de checagem de funcionamento e higienização semanal do lava-olhos.

Todas as unidades possuem a Declaração de Isenção de Licenciamento referente a compra e uso de insumos compostos por substâncias controladas frente a Polícia Federal; e o Certificado de Vistoria e Alvará de Funcionamento para o uso de produtos controlados frente a Polícia Civil do Estado de São Paulo.

#### 4.4.a.iii Preparação e resposta a emergências

Todas as unidades do Dr. Consulta contam com um Plano de Atendimento a Emergência que estabelece as diretrizes de resposta as emergências, e consolida informações referentes a unidade relevantes para emergências, como descrição dos equipamentos de combate a incêndio, identificação de pontos de encontro, relações de ramais interno, e caracterização da circunvizinhança da unidade.

Todas as unidades possuem sinalizações de rota de fuga, ponto de encontro, e identificação de equipamentos de combate a incêndio. Adicionalmente, os colaboradores brigadistas possuem um identificador em seu crachá. As unidades realizam anualmente exercícios de simulação de emergência.

Para as unidades que estão localizadas em centros ou edifícios comerciais, a equipe de SEMST verifica os procedimentos de atendimento a emergência estabelecidos, as condições de segurança contra incêndio requeridas, assim como as atividades de treinamentos e simulação.

Todas as unidades possuem o AVCB, que certifica que as edificações das unidades atendem as condições de segurança contra incêndio requeridas.

#### 4.4.b Pessoal de segurança

Para algumas unidades ambulatoriais, a Companhia conta atualmente com seguranças desarmados que são fornecidos por uma empresa especializada devidamente autorizada. Algumas outras unidades estão localizadas em centros comerciais ou em edifícios comerciais que contam com o seu próprio sistema de segurança patrimonial.

### **4.5 Aquisição de terra e reassentamento involuntário**

As operações da Companhia estão localizadas em áreas urbanas e não prevê qualquer tipo de deslocamento físico ou econômico involuntário.

#### **4.6 Conservação da biodiversidade e gestão sustentável de recursos naturais vivos**

As operações da Companhia estão localizadas em áreas urbanas e, por isso, não prevê nenhum risco para a conservação da biodiversidade nem para a gestão dos recursos naturais vivos.

#### **4.7 Povos indígenas**

As operações da Companhia estão localizadas em áreas urbanas e não prevê nenhum tipo de afetação em povos indígenas.

#### **4.8 Patrimônio Cultural**

O Dr. Consulta possui duas unidades ambulatoriais, Metrô Luz e República, que estão localizadas em centros históricos da cidade de São Paulo, próximos a áreas urbanas de patrimônio histórico. Os edifícios em que estão localizadas estas unidades não são tombados. Entretanto, devido a sua localização, devem seguir os requisitos referente a fachada e área externa dos edifícios que são solicitados e verificados pelo CONDEPHAAT da Secretaria da Cultura do Estado de São Paulo. Atualmente, a Companhia concluiu os requerimentos (protocolo) da unidade Metrô Luz, e está realizando adequações à fachada e ao logo da unidade República, conforme os requerimentos estabelecidos pela CONDEPHAAT.

#### **5. Acesso local à documentação do projeto**

A documentação relativa ao projeto pode ser acessada neste link: <https://drconsulta.com>.