

## Código de Conduta

O Código de conduta é um documento formal que define as diretrizes para nos ajudar a manter padrões de comportamento éticos elevados em nosso trabalho.

Muito mais que um simples documento, o código deve nortear todas as relações profissionais e ser reflexo de nossa conduta.

### A quem se aplica:

Este documento é aplicável a todos os envolvidos nas operações da MasterMed, ou seja, todos aqueles que de alguma forma se relacionam com a empresa, sejam diretores, gestores, colaboradores e demais prestadores de serviços.

### Sumário

<b>Identidade Organizacional.....</b>	<b>2</b>
<b>Nossas condutas pessoais e no local de trabalho .....</b>	<b>2</b>
Funcionários, colaboradores e terceirizados: .....	2
Condutas desejadas .....	3
Condutas proibitivas:.....	3
<b>Nossas condutas em relação ao ambiente onde estamos inseridos .....</b>	<b>5</b>
Relação com clientes .....	5
Relação com fornecedores .....	5
Relação com os concorrentes.....	5
Relação com a comunidade.....	5
Sustentabilidade.....	5
Relação com o governo.....	6
<b>Gestão Ética.....</b>	<b>6</b>
<b>Termo de Compromisso .....</b>	<b>7</b>
<b>Glossário.....</b>	<b>8</b>
Assédio Moral .....	8
Assédio sexual.....	8
Conflito de interesses .....	8
Corrupção .....	8
Extorsão.....	8
Propina .....	8
Suborno .....	8

# Identidade Organizacional



**Missão** Promover a prevenção e atenção a saúde aos clientes / pacientes, assim como proporcionar tranquilidade e comodidade para os atendimentos domiciliares.

**Visão**  
Ser, de forma eficiente e economicamente sustentável, um serviço de referência em saúde dentro de nosso portfólio de produtos.

**Valores**

- Transparência
- Comprometimento
- Agilidade
- Humanização
- Resolutividade
- Gestão Profissional

## Nossas condutas pessoais e no local de trabalho

### Funcionários, colaboradores e terceirizados:

A MasterMed deve combater a corrupção de todas as formas, sendo elas, extorsão, propina, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica, e tributária entre outras, portanto é dever de todos cumprir as seguintes diretrizes:

1. Não se envolver em práticas ou atos irregulares graves ou de corrupção quando no desempenho de suas funções
2. É proibida a participação em qualquer forma de corrupção ou suborno, incluindo pagamento ou outros modos de conferir benefícios a qualquer responsável, proveniente de instituição pública ou privada, visando influenciar a tomada de decisões em descumprimento a legislação vigente.
3. São proibidos e intoleráveis por parte da MasterMed não somente a participação direta em atos de corrupção, suborno ou pagamento de propina, com também o conhecimento, incentivo ou qualquer participação indireta nos atos ilícitos anteriormente nomeados

Cuidados com dados de terceiros.

A MasterMed, em razão da natureza de suas atividades, executa operações de tratamento de dados pessoais e sensíveis, protegidos nos termos das leis de proteção e privacidade de dados e normas derivadas vigentes.

As informações deverão sempre ser utilizadas de modo responsável e apenas para propósitos legítimos inerentes as atividades, adotando tecnologias e processos adequados que garantam a integridade e segurança das informações dos clientes, pacientes, colaboradores e prestadores de serviços.

O papel de guardião dos dados e informações deverá ser um compromisso de todos, respeitando as diretrizes estabelecidas pelas políticas específicas vigentes, em especial a “Política de Privacidade de Dados” da MasterMed.

A conduta e atuação de todos os profissionais que prestam serviços para a MasterMed, sejam funcionários, terceiros ou parceiros devem sempre estar em conformidade com as

leis vigentes, as políticas e procedimentos estabelecidas pela empresa, assim como em acordo com as normas de ética dos conselhos de classe de cada profissional.

A reputação e credibilidade da MasterMed são os ativos mais importantes de que dispomos e são itens extremamente relevantes no mercado no qual atuamos, portanto os princípios éticos que orientam as nossas ações contribuem para a imagem da MasterMed como entidade sólida e confiável perante nossos clientes, fornecedores, consumidores e colaboradores em geral e além disso temos em nossa identidade organizacional valores muito próximos e inerentes a conduta de nossos profissionais.

#### Condutas desejadas

1. Zelar para que diretores, gestores, colaboradores e demais públicos de prestação de serviços sigam elevados padrões de conduta ética e respeito
2. Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da MasterMed
3. Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando as oportunidades ou informações que tenha acesso em razão de suas funções em benefício próprio ou de terceiros, conforme valores éticos.
4. Orientar todos os profissionais sob sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos e zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas da MasterMed.
5. Estimular e contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático. [por meio de trabalho em equipe, com respeito a diversidade de pensamentos e a busca de consenso entre as pessoas
6. Comunicar imediatamente ao superior imediato ou canal de denúncias qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar contrário às condutas deste código, função e/ou interesses e objetivos da MasterMed.
7. Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos e ideias alheias
8. Tratar a informação como um ativo de grande valor, com responsabilidade e confidencialidade
9. Seguir a política de gestão da informação e privacidade de dados, assim como normas e procedimentos definidos pela empresa.
10. Assegurar a imparcialidade e evitar conflitos de interesses em relação aos possíveis relacionamentos pessoais no local de trabalho
11. Zelar pelos objetos, equipamentos, móveis, viaturas e demais itens da organização, utilizando os patrimônios e recursos somente para atender aos objetivos da MasterMed.

#### Condutas proibitivas:

1. Não atender às demandas a qualquer custo, sem um olhar crítico e analítico que leve a resultados injustificados ou que influenciem a agir de forma eticamente questionável, contra a legislação vigente ou em desacordo a identidade organizacional da MasterMed.
2. Não são admitidas, em hipótese alguma, práticas de calúnia e difamação no exercício de sua função, independentemente de sua posição hierárquica.
3. Receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica
4. São intoleráveis comportamentos discriminatórios e preconceituosos em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas. Todos devem ser tratados de forma igualitária

5. Estabelecer relações comerciais privadas por meio das quais se obtenha privilégios
6. Aceitar o pagamento de despesas, tais com deslocamento, passagens, diárias, alimentação, pagas por fornecedores e ou prestadores de serviços em troca de vantagens ou informações não éticas.
7. Desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções dentro da MasterMed
8. Solicitar empregos ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores.
9. É intolerável a prática de assédio sexual e comportamentos impróprios que causem desconforto e humilhação ao outro.
10. É intolerável a prática de assédio moral, com ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e agressivas para com qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função.
11. É intolerável utilizar ou estar sob influência de álcool ou drogas não prescritas, narcóticos ou qualquer outra substância controlada conforme definido por lei penal no ambiente de trabalho ou em qualquer outra atividade relacionada a ele.
12. Não é tolerável o recebimento de brindes, presentes e outras ofertas de clientes, fornecedores, parceiros que não sejam em caráter simbólico.

**Dica:**

Para ajudá-lo a definir se a decisão que tomou é a melhor, faça uma reflexão:



## Nossas condutas em relação ao ambiente onde estamos inseridos

A MasterMed tem em sua identidade organizacional a visão de ser “um serviço de referência e saúde” e em sua missão promover prevenção e atenção a saúde dos clientes e pacientes e ainda proporcionar tranquilidade e comodidade em seu atendimento, ou seja, é fundamental encantar, sempre o cliente. Cuidar bem do cliente e do paciente deve ser um objetivo de todos que trabalham com a MasterMed.

### Relação com clientes

- Os clientes devem ser atendidos com experiências que superem as suas expectativas, oferecendo a eles informações claras, precisas e transparentes e principalmente buscando sempre as soluções mais adequadas e que cumpram a responsabilidade social, comunitária e ambiental, valendo-se sempre da ética e do bom senso, sem, contudo se esquecer da visão da empresa que é “Ser, de forma eficiente e economicamente sustentável, um serviço de referência em saúde dentro de nosso portfólio de serviços”, afinal para que possamos cuidar bem do cliente precisamos antes de tudo ser sustentável para que possamos cuidar bem da equipe interna.

### Relação com fornecedores

- Realizar sempre a contratação de fornecedores e parceiros para atividades operacionais e/ou administrativas com base em critérios técnicos, profissionais e éticos, alinhados aos valores definidos na identidade organizacional da MasterMed, por meio de processos objetivos e transparentes que respeitem a legislação vigente do país, suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais

### Relação com os concorrentes

- A MasterMed está totalmente comprometida com o estrito cumprimento das leis de concorrência e com respeito às demais empresas que atuam no mercado e com isso assegurando a concorrência saudável, adotando sempre práticas que estejam associadas a métodos legais, éticos e socialmente responsáveis.

### Relação com a comunidade

- Respeitar a tradição, crenças e a identidade cultural das comunidades faz parte da cultura empresarial da MasterMed, por isso buscamos sempre apoiar as causas que consideramos justas com o objetivo de melhorar o ambiente e proporcionar melhor qualidade de vida a comunidade.

### Sustentabilidade

- Nossas condutas e decisões no ambiente de trabalho devem ser pautadas por atitudes que busquem o equilíbrio entre a saúde social, econômica e ambiental da organização.
- Ter uma conduta responsável e consciente no descarte de resíduos, bem como no consumo de recursos, sejam eles naturais ou industriais, tais como, água, energia elétrica, materiais e medicamentos, disponibilizados pela organização, visando a proteção e conservação do meio ambiente, contribuindo assim para a gestão ambiental e a redução de custos operacionais da MasterMed.

### Relação com o governo

- Apoiar políticas e práticas públicas regidas por princípios éticos, que promovam, o desenvolvimento e o bem-estar social. E não adotar, com relação ao setor público, qualquer iniciativa que possa ser interpretada como tráfico de influência.
- Cumprir as normas vigentes referentes ao nosso ramo de negócios, sempre buscando preservar o direito de nossos clientes e parceiros. Qualquer dúvida ou orientação em relação a essas questões podem ser obtidas através da área jurídica da MasterMed.
- Manter um bom relacionamento com os órgãos públicos, especialmente os municipais, sempre procurando, dentro da lei, defender os interesses da MasterMed.
- Jamais oferecer qualquer vantagem indevida a agente público ou licitante concorrente.

## Gestão Ética

É preciso um trabalho contínuo de gestão ética na organização, que envolva atividades e ferramentas para que de fato, o conteúdo do código de conduta seja conhecido e aplicado.

Na MasterMed, a gestão ética é realizada pelo Gerente administrativo com apoio do diretor executivo e diretor presidente, formando assim um “comitê de conduta virtual”. Caso tenha dúvidas, sugestões, denúncias ou críticas relacionadas aos temas tratados nesse documento, entre em contato por e-mail colocando no assunto código de conduta no seguinte endereço [faleconosco@mastermedemergencias.com.br](mailto:faleconosco@mastermedemergencias.com.br)



# Termo de Compromisso

Declaro, para os devidos fins, que tomei conhecimento do código de conduta da MasterMed, assim como afirmo ter lido e compreendido o documento, e assumo o compromisso de cumpri-lo e respeitá-lo em todas as minhas atividades profissionais.

Declaro ainda que caso ocorram situações não citadas e que gerem dúvidas sobre a conduta correta, procurarei o responsável pela gestão do Código de Conduta da MasterMed ou o meu superior imediato.

---

Nome completo

---

Data

---

Assinatura



# Glossário

## Assédio Moral

É a exposição de pessoas a situações humilhantes e constrangedoras no ambiente de trabalho, de forma repetitiva e prolongada, no exercício de suas atividades. É uma conduta que traz danos à dignidade e à integridade do indivíduo, colocando a saúde em risco e prejudicando o ambiente de trabalho.

As condutas mais comuns, entre outras são:

- Instruções confusas e imprecisas ao trabalhador
- Dificultar o trabalho de forma agressiva ou constante
- Atribuir erros imaginários ao trabalhador
- Exigir, sem necessidade trabalhos urgentes de forma constante
- Ignorar a presença do trabalho ou não o cumprimentar ou ainda não lhe dirigir a palavra de forma deliberada
- Fazer críticas ou brincadeiras de mau gosto ao trabalhador em público
- Impor horário inapropriados e injustificáveis
- Agressão física ou verbal, quando o(a) assediador(a) e a vítima estão a sós.
- Revista vexatória
- Restrição de uso de sanitários
- Ameaças
- Insultos
- Isolamento

## Assédio sexual

O assédio sexual é definido, de forma geral, como o constrangimento com conotação sexual no ambiente de trabalho, em que, como regra, o agente utiliza sua posição hierárquica superior ou sua influência para obter o que deseja

## Conflito de interesses

Configura-se **conflito de interesse** quando, por conta de um **interesse** próprio, um funcionário pode ser influenciado a agir contra os princípios da **empresa**, tomando uma decisão inapropriada ou deixando de cumprir alguma de suas responsabilidades profissionais.

## Corrupção

O conceito de “Corrupção” em sentido stricto é **aplicável à conduta de efetivamente entregar dinheiro ou qualquer vantagem indevida a funcionário ou agente público, visando o recebimento de vantagem ou benefício**

## Extorsão

É o ato de obrigar alguém a tomar um determinado comportamento, por meio de ameaça ou violência, com a intenção de obter algum tipo de vantagem.

## Propina

Dinheiro recebido de forma ilícita, como suborno, em um ato de corrupção.

## Suborno

É um ato ilícito que consiste na ação de induzir alguém a praticar determinado ato em troca de dinheiro, bens materiais ou outros benefícios particulares