



Manual de Conduta

Medilar Gestão
em Saúde

MEDILAR
Gestão em Saúde

A vida não espera.



**NOSSA
VIDA É
SALVAR
VIDAS**



Palavra da Presidente

Marcela Mattar

Salvar vidas e aliviar a dor com eficiência e qualidade é o propósito que move a Medilar desde o nascimento da empresa. Sabemos que desde então, ao longo desses 25 anos, lidamos com o bem mais precioso que existe, que é a vida, por isso, temos plena consciência do impacto que causamos na história de tantas pessoas e famílias.

Levamos à frente a mais nobre das missões, e, que deve ser fundamentada em comportamentos e atitudes que expressem os nossos valores corporativos, baseados em transparência, responsabilidade, ética, cuidado e atenção para com o próximo.

Impactamos todos os dias milhares de pessoas, de várias formas, e promover e respeitar esses padrões representa parte essencial de nossa missão.

Por tudo isso, além da eficiência operacional, aspecto fundamental em nosso cotidiano, também é preciso que os nossos profissionais estejam 100% alinhados com os mais elevados padrões éticos.

A Medilar se tornou uma empresa-modelo na área da saúde, em função de sua reconhecida competência e liderança do segmento. Assim, somos um exemplo que deve ser seguido inclusive quando o tema se refere à atuação ética de nossos profissionais.

Queremos continuar como empresa líder em nosso segmento, mantendo-nos como a mais eficiente, rápida e presente em todos os quesitos, ou seja, a melhor, o tempo todo.

Convidamos à leitura desse manual, por meio do qual trazemos importantes informações e alinhamentos a respeito da conduta ética que devemos levar adiante em nossas rotinas de trabalho.

Essas diretrizes ajudam a construir e fortalecer a solidez da Medilar, além da confiança e do respeito que devem sempre estar atrelados à nossa marca.

Ótima leitura!



Manual de Conduta

Este manual define a conduta esperada dos funcionários, prestadores, fornecedores, clientes e todos aqueles que têm conexões com a Medilar nas mais diversas situações, e dispõe sobre padrões éticos que devem nortear todas as atividades da empresa, para juntos alcançarmos nossa missão, visão e valores.



MISSÃO

Implantar uma bem estruturada gestão compartilhada de serviços de saúde - com foco exclusivo no bem-estar de nossos colaboradores e parceiros, salvando vidas e diminuindo a dor.



VISÃO

Ser a melhor e mais eficiente empresa de gestão compartilhada de serviços de saúde do país.



VALORES

- Conduta ética;
- Profissionalismo: relações transparentes com todos os nossos stakeholders;
- Agilidade nos processos e tomadas de decisão;
- Trabalho em equipe: contribuindo para o crescimento pessoal e profissional de nossos colaboradores;
- Responsabilidade social: trabalhar para construir um mundo melhor;
- Humanização do atendimento e do relacionamento com o cliente;
- Confidencialidade da informação.

As próximas páginas contêm nossos princípios de conduta ética e algumas normas de ordem geral a serem seguidas pelos funcionários, prestadores, fornecedores, clientes e todos aqueles que têm conexões com a Medilar, esclarecendo que outras também poderão ser determinadas através de **NORMAS DE PROCEDIMENTOS, CIRCULARES, AVISOS, MEMORANDOS, ETC.**



**Normas e
Conduta**
na Instituição

1. Apresentação Pessoal

- É obrigatória a apresentação pessoal compatível com o local de trabalho, onde algumas regras básicas devem ser observadas por todos.
- Os colaboradores e prestadores que trabalham na operação, em atendimento e contato direto com pacientes, devem vestir os uniformes fornecidos pela empresa, conforme a determinação da área da operação em que atua.
- Os colaboradores e prestadores que trabalham em áreas administrativas devem usar vestimentas condizentes com o ambiente empresarial. Desta forma não devem ser usados: minibusas, minissaias, calças de cintura baixa, roupas colantes, transparentes, decotes e fendas acentuadas, bermudas, shorts, regatas, chinelos, camisas de times de futebol, e outras vestimentas que possam afetar a imagem profissional ou que sejam incompatíveis com o ambiente de trabalho.

2. Comportamento

No ambiente de trabalho, seja ele nas dependências da Medilar ou em residência de pacientes, os colaboradores e prestadores devem observar as seguintes regras:

- Falar em tom baixo de forma gentil e educada;
- Responder educadamente aos questionamentos das lideranças, colegas de trabalho, pacientes, acompanhantes, etc;
- Evitar comentários relacionados a vida pessoal de colegas de trabalho e pacientes;
- Observar o cumprimento das normas técnicas relacionadas a sua atividade;
- Respeitar o espaço dos colegas em áreas compartilhadas, adequando o volume de voz e usando vocabulário e assuntos condizentes com o ambiente corporativo.

3. Relacionamento Interpessoal

- O respeito e a atenção com pacientes, acompanhantes, colegas de trabalho, lideranças, etc., são fundamentais para o seu bom relacionamento.
- É fundamental evitar que relacionamentos com colegas de trabalho interfiram em suas atividades profissionais.
- O relacionamento interpessoal com colegas de trabalho deve ser cordial e mantido na esfera profissional.
- Relacionamentos de caráter amoroso entre colegas de trabalho devem ser evitados, sendo proibidos quando existir nível de hierarquia entre as pessoas envolvidas. Não custa lembrar que no ambiente de trabalho os atos esperados de cada um devem ser condizentes com suas funções profissionais e ambiente corporativo.

4. Recebimento de Brindes e/ou Presentes

No caso de algum paciente ou familiar, como forma de agradecimento, oferecer algum brinde ou presente para o colaborador, ou também um fornecedor ou parceiro de negócio, oferecer algum brinde ou presente ao colaborador, vale a regra abaixo:

- Podem ser aceitos brindes (objetos que não tenham valor comercial que sejam distribuídos por entidade de qualquer natureza a título de cortesia, propaganda, divulgação habitual ou por ocasião de eventos ou datas comemorativas) e/ou presentes no valor de até R\$ 100. Se houver dúvidas quanto ao valor do brinde, o colaborador deve consultar seu superior imediato para avaliação e decisão;
- Brindes ou presentes com valores superiores a R\$ 100 não devem ser aceitos;
- É terminantemente proibido o recebimento de valores em espécie (dinheiro, cheque) independente da quantia.

NÃO ENTRA NA REGRA ACIMA OS BRINDES CORPORATIVOS.

5. Discriminação e Assédio

Nós trabalhamos constantemente para criar um ambiente de trabalho saudável e psicologicamente estável, em que os profissionais são respeitados em sua individualidade podendo prosperar. Portanto, nós rejeitamos todo tipo de assédio, retaliação, bullying ou discriminação. Temos o compromisso de implementar proativamente soluções contra assédio, retaliação, bullying e discriminação no local de trabalho, e de agir em casos identificados.

Os seguintes comportamentos podem causar ações disciplinares ou até demissão, de acordo com a gravidade e os fatores atenuantes ou agravantes: praticar abuso verbal ou físico, comunicação não profissional, agressividade excessiva, comentários desrespeitosos/degradantes, expor publicamente os colegas, influenciar negativamente o ambiente de trabalho, avanços sexuais (verbais ou físicos), piadas com conotação sexual, outros comportamentos não profissionais.

Espera-se que os profissionais denunciem por meio do canal de denúncias da Medilar, os possíveis comportamentos inapropriados que testemunharem.

6. Assédio Moral

É intolerável a prática de assédio moral, como ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e agressivas para com qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função.

Toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, escrita/texto, comportamento, atitude etc.) que, intencional e frequentemente, fira a dignidade e a integridade física ou psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho é proibida.

7. Assédio Sexual

É intolerável a prática de assédio sexual e comportamentos impróprios que causem desconforto e humilhação ao próximo.

Abordagem não desejada pelo outro, com intenção sexual ou insistência inoportuna de alguém em posição privilegiada, que usa dessa vantagem para obter favores sexuais de subordinados, ou mesmo sem que exista uma relação de hierarquia é proibido.

8. Direitos Humanos

A Medilar apoia os princípios definidos na Declaração Universal de Direitos Humanos das Nações Unidas, na Declaração de Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho e na Organização Internacional do Trabalho. O respeito, a proteção e a promoção dos direitos humanos são simplesmente, o correto a se fazer. Os profissionais devem se comprometer a:

Ter tolerância zero com trabalho forçado ou infantil, ou qualquer tipo de escravidão moderna;

Promover um ambiente de trabalho livre de assédio, bullying, preconceito e discriminação;

Promover a diversidade e oferecer oportunidades justas e iguais para todos;

Garantir condições de trabalho seguras e decentes; e garantir a privacidade e os direitos de proteção de dados de todos os indivíduos.

9. Drogas e Álcool

A fim de manter um local de trabalho saudável e respeitoso, algumas regras relativas ao consumo de álcool e drogas devem ser observadas. Os profissionais não devem exercer suas atividades profissionais em nossas instalações ou ao ar livre em estado de embriaguez. Além disso, os profissionais são estritamente proibidos de usar ou estar sob a influência de drogas.

10. Atividades Políticas e Religiosas

Nós respeitamos a liberdade de expressão, assim como as associações políticas e religiosas dos nossos profissionais. Nós acreditamos na construção de equipes fortes e diversas. A Medilar não adota posições religiosas ou políticas e não contribui direta ou indiretamente com partidos políticos, movimentos, comitês ou sindicatos, nem com seus candidatos ou representantes. As ferramentas e plataformas da Medilar não devem ser utilizadas para fins políticos ou religiosos. Recomendamos enfaticamente, que o uso de itens relacionados a campanhas políticas seja evitado durante as horas de trabalho e ambiente corporativo.

11. Proteção de Dados

Proteger os dados pessoais dos nossos clientes, funcionários e todas as pessoas com quem a Medilar interage é fundamental para preservar a confiança nos relacionamentos. Uma abordagem robusta de privacidade e proteção de dados tem o objetivo de fazer as pessoas se sentirem seguras quando usamos seus dados de forma ética e protegemos seus direitos de privacidade e proteção de dados (conforme definido pelas leis e regulamentações de privacidade e proteção de dados, como o direito de acessar dados pessoais). Todo acesso, processamento e uso de dados pessoais devem ser feitos de acordo com os princípios da nossa Política de Governança de Privacidade, que inclui: utilização de dados de uma forma legal, justa e transparente. Nós só coletamos dados pessoais para finalidades específicas, claras e legítimas e adotamos medidas para garantir a qualidade e a precisão dos dados que arquivamos. Nós arquivamos dados pessoais pelo tempo necessário para as finalidades para as quais estamos usando. Usamos medidas apropriadas para garantir a segurança dos dados de todos.

12. Segurança da Informação

Os profissionais devem proteger todos os dados, até mesmo aqueles que serão divulgados publicamente. Todas as informações e documentos devem ser armazenados em ambientes virtuais apropriados, previamente aprovados pela equipe de Segurança da Informação. A fim

de tentar evitar o uso e a divulgação imprópria de informações, a Medilar está sempre intensificando e investindo em mecanismos de segurança e conscientização para todos os profissionais. Além disso, os dados não devem ser compartilhados com ninguém, nem mesmo com outro profissional. **IMPORTANTE!** A Medilar pode monitorar os registros de acesso à internet, e-mails corporativos e mensagens instantâneas dos profissionais, além de informações e arquivos recebidos ou armazenados nos dispositivos eletrônicos corporativos e sistemas de comunicação da Companhia, e pode acessá-los a qualquer momento.

13. Cuidados com Dados Pessoais de Terceiros

A Medilar, em razão da natureza das 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 ser utilizadas sempre de modo responsável e apenas com fins legítimos inerentes as atividades, adotando tecnologias e processos adequados que garantam a integridade e a segurança das informações dos beneficiários, colaboradores, prestadores e a todos os demais clientes da Medilar. O papel de “guardião” dos dados deverá ser um compromisso de todos.

14. A Marca, aparições públicas, marca registrada e redes sociais

A marca Medilar é um dos nossos ativos mais valiosos, e os profissionais devem zelar pelos nossos direitos de marca registrada e nossas identidades corporativa e de marca. A Medilar não autoriza o uso de sua marca ou ativos de marca para finalidades comerciais sem consentimento prévio e por escrito. Como regra geral:

MARCA REGISTRADA

Parceiros, fornecedores e terceiros devem pedir permissão para usar, fora do nosso ambiente, os logotipos e ativos de marca (fotos, tipografia, marcas registradas) da Medilar. Qualquer uso deve estar alinhado com a equipe de Marketing, garantindo a execução correta da nossa diretriz de marcas. Os profissionais não podem negociar o uso do logotipo para obter vantagens para suas próprias finalidades.

APARIÇÕES PÚBLICAS

Os profissionais não podem fazer declarações públicas à imprensa ou clientes, sem suporte e consentimento da equipe de Comunicação Corporativa. É necessário contatar a equipe de Comunicação antes de participar de quaisquer eventos públicos (transmissões ao vivo, palestras, seminários e outras). A Medilar não permite que os funcionários sejam pagos por eventos públicos de palestras.

REDES SOCIAIS

A menos que previamente autorizado, não declare opiniões pessoais em redes sociais ou outros fóruns públicos de forma a deixar implícito que tais opiniões são posições oficiais da Medilar. Divulgar informações sigilosas (como textos, imagens, capturas de tela de sistemas, fotos de clientes ou pacientes, plataformas e apresentações) por meio de qualquer outra mídia fora do trabalho é estritamente proibido. Discriminação, assédio e abuso em redes sociais ou aplicativos de mensagens instantâneas, mesmo quando não relacionados à Medilar, são contra este Código.

15. Canal de Denúncias

O Canal de Denúncias da Medilar é hospedado por um parceiro confiável, disponível para qualquer pessoa, profissional ou não, que queira denunciar qualquer violação deste Código de Conduta ou de qualquer lei ou regulamentação aplicável. A Medilar incentiva a denúncia imediata de quaisquer suspeitas de violações e pretende investigar a fundo quaisquer denúncias de violação feitas de boa-fé. Uma equipe especialmente designada investigará todas as denúncias recebidas que representem uma violação. Essa equipe pode ser formada por profissionais que trabalham nas áreas administrativas, jurídicas, comunicação, comercial e operacional.

IMPORTANTE

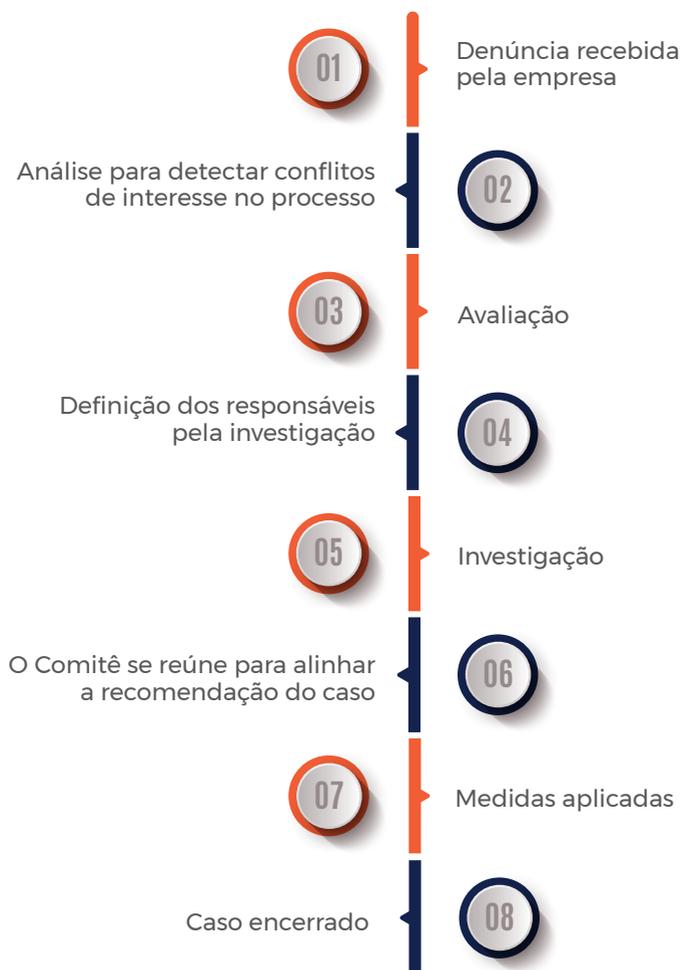
Se você fez uma denúncia de boa-fé, fique tranquilo, pois sua identidade é estritamente confidencial e você estará protegido contra qualquer tipo de retaliação. Se você sofrer retaliação, ou tiver qualquer preocupação sobre qualquer tipo de retaliação, conte para nós, e faça outra reclamação pelo canal ou contate diretamente qualquer integrante da equipe do comitê

de ética, pois nenhuma forma de retaliação ou ameaça será tolerada.

O canal de denúncias pode ser facilmente acessado em www.contatoseguro.com.br/canaldeeticamedilar.

Todo profissional deve seguir as diretrizes deste Código e as políticas e procedimentos internos da Medilar, e cooperar com investigações internas quando necessário. O descumprimento deste Código pode acarretar medidas legais, sanções administrativas e/ou medidas disciplinares internas, de acordo com a lei aplicável.

16. Fluxo da Investigação



17. Comitê de Ética

A Medilar possui um Comitê de Ética formado por integrantes sêniores da administração e diretoria da Companhia. O comitê é responsável por aconselhar a equipe de Ética em assuntos gerais e casos específicos de possíveis violações das regras contidas neste Código, e por deliberar sobre as denúncias recebidas pelo canal de denúncias.

18. Uso de Recursos da Empresa

A Medilar disponibiliza recursos para que os colaboradores possam desenvolver suas atividades da melhor forma possível, e tais recursos devem ser utilizados com responsabilidade, respeitando as normas:

- A impressão ou cópia de documentos para fins particulares é proibida. A impressora deve ser utilizada para atividades relacionadas ao trabalho.
- Ligações particulares para telefones fixos locais poderão ser realizadas desde que não haja excessos por parte dos colaboradores. Ligações interurbanas particulares podem ser realizadas em casos de urgência e emergência, quando autorizadas pela liderança imediata.
- Não devem ser realizadas ligações particulares do celular corporativo. O aparelho deve ser usado exclusivamente para ligações referentes a assuntos de trabalho.
- O colaborador deve utilizar os sistemas corporativos e outros recursos de informática apenas para atividades profissionais, bem como equipamentos móveis, entre outros.
- O colaborador é responsável por suas senhas pessoais de acesso aos sistemas, respondendo direta e pessoalmente por todas as ações que venham a ocorrer em consequência da utilização delas.
- É proibido transmitir ou armazenar informações obscenas, perturbadoras, preconceituosas, imorais ou que possam de alguma forma prejudicar a Medilar ou algum de seus colaboradores, clientes, prestadores, parceiros ou pacientes.

- É proibido utilizar o correio eletrônico (e-mail) para fazer propaganda de produtos, venda, serviços ou qualquer atividade de interesse pessoal, em benefício próprio, de outras pessoas ou organizações.
- A utilização do e-mail corporativo, deve ser restrita para assuntos relacionados ao trabalho e exercício das atividades laborais. É proibida a utilização para assuntos pessoais.
- Não é permitido transmitir e/ou instalar programas de computador que violem direitos autorais, legislação vigente e as normas de TI, bem como correntes de mensagens e listas de spam.
- Não é permitido endereçar automaticamente mensagens destinadas a uma caixa de correio eletrônico da Medilar para uma caixa de correio fora da rede corporativa, bem como permitir o acesso de terceiros aos serviços de TI sem a devida aprovação.
- É proibido acessar páginas da internet que não tenham conexão com o negócio ou com a atividade exercida na empresa. O acesso a redes sociais em horário de trabalho também fica proibido.

19. Confidencialidade

- Os colaboradores e prestadores não estão autorizados a divulgar, durante a vigência de seu contrato ou após o seu término, informações sobre a empresa, sobre clientes, pacientes, colaboradores ou prestadores.
- Dados e imagens sobre pacientes são confidenciais e devem ser tratados como tal.
- Nenhum dado ou informação sobre a empresa ou paciente, cliente ou parceiro, pode ser divulgado em mídias sociais.
- É proibido o envio de e-mail com dados e informações da empresa para endereços de e-mails pessoais.

CUIDADOS COM DADOS PESSOAIS DE TERCEIROS

A Medilar, em razão da natureza das 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 ser utilizadas sempre de modo responsável e apenas para propósitos legítimos inerentes as atividades, adotando tecnologias e processos adequados que garantam a integridade e a segurança das informações dos beneficiários, colaboradores e cooperados confiadas à Medilar. O papel de “guardião” dos dados deverá ser um compromisso de todos, respeitando as diretrizes estabelecidas pelas políticas específicas vigentes para tratar o tema.

IMPORTANTE!

Os profissionais não podem ter expectativas de privacidade em relação a quaisquer atividades, mesmo de natureza pessoal, que sejam executadas em dispositivos ou ambientes virtuais que pertençam à Medilar, ou em aplicativos ou serviços de terceiros conectados com um dispositivo da companhia.

20. Conflito de Interesse

- Os colaboradores devem tomar decisões e agir de forma idônea, sem deixar-se influenciar por questões particulares, de familiares ou de amigos que possam, consciente ou inconscientemente afetar seu julgamento em relação a atividade na qual ele esteja envolvido.
- Pode ser caracterizado como conflito de interesse, situações como: pressão para contratação de pessoas da família ou círculo de amizade, solicitação de tarefas de caráter pessoal a subordinados, venda de produtos ou serviços prestados por parentes, amigos e conhecidos à empresa, outro vínculo empregatício em empresas consideradas concorrentes da Medilar , entre outros.

- Todas as situações que possam ser consideradas como conflito de interesse devem ser tratadas com a liderança imediata e levadas ao conhecimento da gerência ou diretoria.

21. Local de Trabalho

- Deve ser usado com responsabilidade e zelo.
- O local de trabalho deve ser mantido limpo e organizado.
- Trazer para o ambiente de trabalho (dependências da Medilar ou residência de pacientes) apenas o estritamente necessário de pertences pessoais.
- É Proibido:
 - a)** Fumar no interior das unidades da Medilar*, bem como nas ambulâncias, carros e residência de pacientes;
 - b)** Consumir alimentos ou bebidas, exceto água, nos postos de trabalho. A Medilar disponibiliza locais comuns para realização de lanches e refeições;
 - c)** Guardar alimentos em locais não destinados para este fim.

* Salvo os locais destinados para o devido fim.

22. Normas e Procedimentos

- É de responsabilidade das lideranças dar o exemplo, agindo de acordo com os princípios descritos no Manual de Conduta. Ao mesmo tempo, deverão assegurar que todos os colaboradores se familiarizem com o conteúdo deste manual e respeitem suas diretrizes.
- É obrigação do colaborador ler o Manual de Conduta com atenção, buscar esclarecimentos em caso de dúvida, seguir suas determinações e comunicar às lideranças os comportamentos não condizentes com o mesmo, devendo cumprir e fazer cumprir as normas e procedimentos internos constantes do presente regulamento, bem como os editados pela direção, através de circulares, memorandos, editais, manuais, etc.

É OBRIGATÓRIO: SANÇÃO

Violações deste manual ou de quaisquer outros procedimentos, diretrizes ou políticas da empresa, podem resultar em ações disciplinares e legais para todos os colaboradores, independente do nível hierárquico. O descumprimento das normas e regulamentos sujeitará o infrator às medidas disciplinares correspondentes, de acordo com a gravidade da falta, da seguinte forma:

- ✔ Advertência verbal;
- ✔ Advertência escrita;
- ✔ Suspensão disciplinar de 1 a 30 dias;
- ✔ Demissão “POR JUSTA CAUSA”.

MEDILAR
Gestão em Saúde

A vida não espera.

medilar.com.br