

# Manual do Prestador de Serviço Terceirizado

---

**SÃOJUDAS**  
Materiais Médicos

# 1. Mensagem da diretoria

Prezado prestador,

É uma grande satisfação tê-lo conosco como prestador de serviços terceirizado da São Judas. Somos uma empresa com mais de 20 anos de história, colaborando com a saúde e a qualidade de vida de centenas de pessoas na região Nordeste. Temos a melhor tecnologia na área de saúde, com um padrão de serviço de atendimento ágil, eficiente e interativo, que considera a excelência um requisito inegociável. Mas temos a certeza de que ninguém consegue obter resultados consistentes sozinho. Por isso, acreditamos que juntos podemos ser mais fortes e competitivos para oferecer qualidade de vida em alto nível. Estamos prontos para lhe proporcionar um contrato de prestação de serviços que nos faça crescer e desenvolver em sinergia. Agradecemos sua confiança na certeza de que teremos grandes desafios a conquistar de agora em diante!

Nosso foco é a distribuição, importação e representação de materiais médicos. Operamos em parceria com grandes marcas mundiais, promovendo maior qualidade de vida aos pacientes e proporcionando, aos profissionais da área da saúde, acesso a produtos desenvolvidos com tecnologia de ponta.



## 2. Diretrizes

### Missão

Fornecer produtos para a saúde, assegurando longevidade e qualidade de vida às pessoas

### Visão

Ser referência na distribuição de materiais médicos, reconhecida por clientes, fornecedores, colaboradores, parceiros e comunidade.

### Valores

Ética  
Excelência  
Respeito à Vida  
Responsabilidade Social  
Cuidar de quem faz a nossa empresa

## 3. Conceitos fundamentais

### Ética

Princípios que regem o comportamento no ambiente de trabalho. São caminhos de como uma pessoa deve agir em relação a outras pessoas e instituições, incluindo a própria empresa onde trabalha

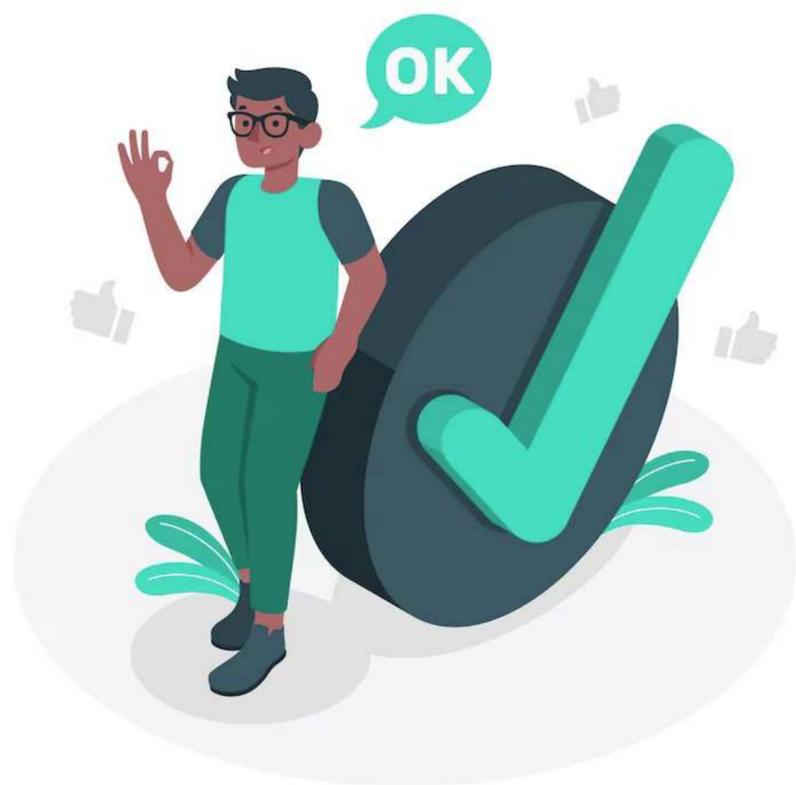
### Conduta

É o modo como uma pessoa ou grupo interage perante a empresa, seus parceiros externos, superiores e colegas de trabalho tendo como base os valores morais e éticos.

### Integridade

Do latim integritate, significa a qualidade de alguém ou algo completo, de conduta reta, pessoa honrada, que procede de forma irrepreensível.

## 4. Diferenciais



Equipe de excelência

Localização

Qualidade do produto

Custo x Benefício

Serviço agregado ao produto

## 5. Nosso cliente

É a parte mais importante em nosso negócio;

Não depende de nós. Nós é que dependemos dele;

Não interrompe nosso trabalho.  
É o propósito do nosso trabalho;

Faz-nos um favor quando escolhe a nossa empresa.  
Nós não estamos lhe fazendo nenhum favor lhe atendendo;

Merece toda atenção e cortesia possíveis;

O cliente satisfeito é responsável pelo crescimento da empresa!



## 6. Filosofia da empresa

- ✓ O cliente é o nosso maior patrimônio. Tudo tem que ser feito para fidelizá-lo, com a melhor tecnologia, serviço e atendimento;
- ✓ Nossa empresa é nossa força: as normas e os procedimentos devem ser respeitados de forma consciente, coesa e produtiva;
- ✓ Pessoas são o nosso principal ativo e tudo deve ser feito pelo seu desenvolvimento técnico profissional e quanto às relações humanas, pois da sua capacitação, qualidade, motivação e fidelidade depende todo o sucesso da São Judas.
- ✓ Qualidade é sobrevivência: devemos difundir entre nossos colaboradores e fornecedores, a consciência de que só as empresas que dominarem as técnicas de melhorias contínuas em suas equipes, serviços e produtos sobreviverão.
- ✓ Devemos ser controlados nos gastos e firmes em combater o desperdício;
- ✓ A relação com nossos fornecedores deve ser fundamentada na confiança, comprometimento e forte aliança em adquirir produtos e serviços com as melhores relações custo x benefício;
- ✓ Devemos estimular continuamente a inovação e a criatividade em todos os níveis da empresa, buscando novos caminhos, atentos às mudanças e aos rumos do mercado, para que possamos continuar entregando excelência em tudo o que fazemos;
- ✓ Nossas decisões e ações devem ser conduzidas com ética e moral, de forma a manter nossa imagem e prestígio. Devemos agir com integridade e o máximo respeito para com o nosso público interno e externo.

## 7. O que a São Judas espera de cada prestador

Conheça e respeite os procedimentos internos e externos da São Judas;

-  Mantenha um bom relacionamento com os todos, evitando discussões e conflitos antes, durante e depois dos procedimentos e atividades nos quais atua;
-  Utilize seu potencial descobrindo alternativas que aprimorem seu trabalho e compartilhe com a São Judas sempre que surgir uma ideia que possa contribuir com o desenvolvimento da sua área de atuação;
-  Respeite todos que convivem em seu ambiente de atuação. Não apenas profissionalmente, mas também moralmente. Envolvimentos afetivos são desaconselhados, pois podem interferir no desempenho da equipe, além de gerar fofocas, boatos e conflitos internos e externos;
-  A São Judas preza por um ambiente de trabalho saudável e harmonioso. Para tanto, valorizamos o relacionamento interpessoal respeitoso e educado, evitando brincadeiras de duplo sentido assim como o uso de gírias e termos discriminatórios, ofensivos ou depreciativos.
-  Jamais trate um cliente ou colega de trabalho por apelidos ou expressões que denotem intimidade;
-  Cuidado para não se exceder nas festas e eventos nos quais a empresa participa ou promove;
-  Mostre-se aberto a novas ideias e sugestões vindas da contratante;
-  Mostre-se aberto a novas ideias e sugestões vindas da diretoria, gerência, coordenações, colegas e clientes;
-  Zele pela utilização de instalações e equipamentos da contratante, fazendo com que sempre estejam limpos e em bom estado de conservação e uso. Qualquer problema deve ser repassado à empresa;

## 8. Normas internas

### Apropriação indevida

A posse ou condução não autorizada de quaisquer bens e/ou documentos da empresa será considerada falta grave e estará sujeita às medidas legais cabíveis;

Quando algum prestador de serviço encontrar objetos/equipamentos no interior de malas ou bolsas e que não sejam relacionados aos procedimentos, estes deverão ser entregues à Contratante. Ela procederá o recebimento e encaminhamento dos objetos aos respectivos destinos.

### Atualização de dados pessoais

A São Judas solicita aos prestadores de serviço informar por e-mail, documentalmente, quaisquer alterações em seus dados cadastrais (CNPJ, endereço, telefone, etc).

### Vestuário e apresentação pessoal

Prestadores de serviço contratados pela São Judas Materiais Médicos

devem usar roupas e acessórios que valorizem sua imagem. O padrão de vestimenta deve condizer com o ambiente profissional e é de uso recomendado para todos os prestadores de serviço durante suas atividades de trabalho, devendo sempre ser observado itens de segurança e equipamentos de proteção individual.



### Identificação dos prestadores de serviço

O crachá de prestador de serviço terceirizado deve ser, obrigatoriamente, utilizado durante suas atividades, a fim de facilitar a identificação pessoal e garantir a rápida identificação pela comunidade.

### Controle patrimonial

Fica proibida a guarda e transferência de todo e qualquer bem e/ou produto de propriedade da São Judas Materiais Médicos sem o prévio aviso, por escrito, e consentimento da empresa, devendo ainda ser comunicada qualquer tipo de ocorrência de quebra, perda, extravio, desuso, dentre outras.

## 8. Normas internas

### Tecnologia da informação

Somente a São Judas Materiais Médicos possui autorização para efetuar a instalação de novos softwares nos equipamentos da empresa. Esta medida visa garantir a segurança de nossa rede contra ataques de hackers e vírus;

Os equipamentos de informática da São Judas Materiais Médicos são destinados ao desempenho das atividades profissionais de seus colaboradores e prestadores de serviço, contendo os recursos necessários para tal. Qualquer uso diferente desses equipamentos deve ser autorizado, por escrito, pela empresa.

### Sistemas de comunicação

Todas as ferramentas de comunicação da São Judas Materiais Médicos possuem um objetivo estritamente profissional. Sua utilização para fins particulares deve ser uma exceção, em casos específicos, com anuência da empresa.

Evite o uso de celulares para tratar assuntos particulares, redes sociais e sites no ambiente hospitalar e durante cirurgias/procedimentos. Em situações especiais deve ser adotado o bom senso e a moderação.

### Senhas particulares

É proibido compartilhar senhas de acesso à rede e aos sistemas internos, uma vez que a senha é pessoal e intransferível e garante a segurança da informação;

### Conflitos de interesse e influências

Conflitos de interesse ocorrem quando há qualquer oportunidade de ganho pessoal do prestador que possa conflitar com as atividades e interesses da contratante, bem como exercer qualquer outra atividade que conflite com seu horário e natureza de atuação;

Entende-se também por conflito de interesse a utilização da condição de prestador de serviço terceirizado contratado, para influenciar decisões que venham favorecer interesses particulares ou de terceiros;

É terminantemente proibido realizar serviços particulares durante o cumprimento das obrigações estabelecidas no contrato de prestação de serviços;

É proibido ofertar e/ou receber qualquer tipo de gratificação financeira, brindes, presentes ou quaisquer outras formas de recompensa por parte de clientes e fornecedores. Ocorrências dessa natureza devem ser comunicadas, por escrito, à contratante.

## 8. Normas internas

### Sigilo profissional

O prestador de serviço terceirizado deverá manter em sigilo toda e qualquer informação relativa à contratante e que tenha acesso e/ou conhecimento em razão da atividade por ele desenvolvida, evitando assim o vazamento de informações sem autorização. A regulamentação dos procedimentos de segurança da informação deve ser consultada no contrato de prestação de serviços.

### Rescisão do contrato de prestação de serviço

Ao término do contrato de prestação de serviço, o prestador deverá providenciar a devolução imediata de todo e qualquer equipamento/ferramenta/ material de trabalho fornecidos pela contratante, tais como, aparelho celular, carregador original, crachá etc. Importante lembrar que os recursos fornecidos devem ser devolvidos para empresa em seu perfeito funcionamento e em condições de reutilização. Caso seja constatada a destruição, danos e mau uso dos recursos fornecidos, o prestador deverá ressarcir o produto ou o valor do produto para a contratante.

### Violação de princípios de ética, conduta e integridade

O conhecimento das políticas e práticas expressas neste manual é responsabilidade de cada prestador de serviço; Caso seja constatada a violação de qualquer norma estabelecida neste manual, serão adotadas as sanções previstas no contrato de prestação de serviços;

Toda e qualquer ocorrência que venha a descumprir ou violar as normas de conduta e ética integrantes desse manual, deve ser comunicada através do canal de denúncias da empresa;

A omissão diante do conhecimento de possíveis violações por terceiros e/ou demais prestadores será igualmente considerada conduta antiética.

### Uso dos ambiente físicos

Os ambientes físicos são compostos por sede e filiais da empresa, estendendo toda e qualquer regra de conveniência, convivência e conduta aos ambientes de prestação de serviços.

Não é permitido aos prestadores de serviços terceirizados a frequência injustificada as unidades físicas da São Judas Materiais Médicos, seja sua matriz ou filiais, onde, em caso de necessidade imperiosa da atividade, deverá, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, comunicar a gerência da unidade, a necessidade de presença da empresa nos ambientes dispostos.

Toda e qualquer regra relativa à conservação, limpeza, urbanidade e ambiência deve ser igualmente tida nas unidades hospitalares cujo prestador terceirizado exerça sua função primária.

Todo e qualquer ato comportamental deverá seguir critérios estritos de urbanidade, cordialidade e garbo, sendo vedada condutas que vão de encontro aos interesses sociais e coletivos.



## 9. Princípios para o sucesso!

- I - Ser comprometido;
- II - Ser pontual e assíduo;
- III - Estar sempre automotivado;
- IV - Agir com honestidade e evitar fofocas;
- V - Ser ético e profissional em todas as atitudes;
- VI - Ter qualidade e tomar iniciativa;
- VII - Gerar retorno para a contratante através do seu trabalho;
- VIII - Preservar a imagem e o patrimônio da São Judas;
- IX - Conciliar os interesses pessoais com os interesses da empresa;
- X - Mostrar respeito a todas as pessoas com as quais interage.



## 10. Termo de responsabilidade

Eu \_\_\_\_\_, declaro que li, compreendi e me comprometo a cumprir todas as Normas do Manual do Prestador de Serviço Terceirizado, bem como as linhas de conduta e ética da São Judas Materiais Médicos. Declaro, ainda, estar consciente que o não cumprimento das condutas apresentadas neste Manual poderá ensejar sanções previstas no contrato de prestação de serviços.

Natal, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_.

Assinatura do Prestador