



# Código de Ética

Diretrizes Gerais

## O QUE É UM CÓDIGO DE ÉTICA?

É um acordo que estabelece os direitos e deveres de uma empresa, instituição, categoria profissional, a partir da sua missão, cultura e posicionamento social, que deve ser seguido pelos colaboradores no exercício de suas funções profissionais.

Nosso Código de Ética, nasce do desejo de oferecer aos nossos clientes uma forma transparente, profissional e de qualidade no atendimento a todos.

O presente código também fornece a Dottor Dog manter ao longo do tempo um controle sobre os estabelecimentos da rede credenciada, podendo cancelar o credenciamento caso encontre comportamentos ou alterações que possam comprometer a segurança e qualidade dos serviços oferecidos em nossas apólices/planos.



# CODIGO DE ÉTICA

## INTRODUÇÃO

### Quem Somos

A Dottor Dog é uma administradora de planos de saúde animal, com uma ampla rede credenciada de clínicas e hospitais veterinários, bem como consultórios e outros, presentes no território nacional que trabalham em sinergia com o objetivo de melhorar constantemente a qualidade dos serviços oferecidos aos animais a serem curados.

Nossa filosofia é “Carinho, atenção e saúde”. E, para garantir a qualidade e profissionalismo, a Dottor Dog escolheu um código de ética respeitando as normas do Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV), bem como dos demais Conselhos Regionais de Medicina Veterinária (CRMVs) em cada estado de atuação.

### Definições

- **Dottor Dog:** Empresa Administradora de Planos Saúde Animal
- **Rede Credenciada:** Hospitais, Clínicas, Consultórios e Laboratórios que prestam serviços veterinários privados que assinaram o acordo de credenciamento com a Dottor Dog
- **Organização:** Dottor Dog e Rede Credenciada

### Motivações do Código de Ética

A Dottor Dog se move de acordo com três princípios:

- **Pacientes:** a saúde deles é a nossa missão
- **Veterinários:** ética, qualidade e profissionalismo
- **Usuários:** ética, dinamismo e inovação

Com base nestes princípios e visando a melhoria contínua da qualidade e profissionalismo dos serviços oferecidos pela Rede Credenciada, a Dottor Dog criou o Código de Ética para compartilhar com sua rede e torna-lo público.

O Código de Ética é um conjunto de princípios e regras de conduta que a Dottor Dog escolheu adotar voluntariamente para proporcionar a todos os colaboradores e credenciados, um ponto de referência para o desempenho do trabalho diário, sendo um código preparado pela diretoria e aprovado por todos os credenciados.

A Dottor Dog e todos os Credenciados garantirão um programa de informação e sensibilização sobre as disposições do presente Código de Ética e sobre a aplicação deste



a todos os interessados, de modo que todos aqueles que trabalham com a Dottor Dog desenvolvam suas atividades dentro de um padrão constante e rigoroso dos valores e regras contidas tanto neste Código quanto nas normas dos CRMVs.

## COMITÊ DE ÉTICA

O comitê é **composto** por três membros:

- Presidência da Dottor Dog
- Diretoria de Expansão
- Diretoria de Franquias

As **funções** do comitê são:

- Preparar o Código de Ética;
- Lidar com a divulgação do Código para todos os níveis hierárquicos;
- Acompanhar regularmente o nível de conformidade e respeito ao Código;
- Responder as solicitações de esclarecimento sobre a aplicação do Código;
- Receber, examinar e avaliar os relatórios de não conformidades;
- Propor ações corretivas apropriadas a Dottor Dog e aos Credenciados;
- Fornecer resposta aos sinalizadores sobre as decisões tomadas;
- Integrar, revisar e atualizar o Código, sempre que as alterações forem aprovadas pela Dottor Dog.

## ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Código de Ética aplica-se a Dottor Dog e a todos os estabelecimentos de sua Rede Credenciada, sendo obrigatório para todos os colaboradores da Dottor Dog e também aos colaboradores de sua rede credenciada, independentemente do nível hierárquico.

## PRINCÍPIOS ÉTICOS

O presente Código funda-se nos princípios gerais de comportamento aplicáveis nas diversas relações de trabalho e sobre princípios éticos próprios da profissão da medicina veterinária, conforme exigidos pelo CFMV e CRMVs.

### Princípios Éticos Gerais

- **Legalidade:** a aplicação do Código de Ética não pode ser separada da conformidade com as leis em vigor.



- **Honestidade:** agir e comunicar de forma sincera, justa e transparente, com base em princípios morais, que se abstenha de ações condenáveis em relação aos outros são as condições necessárias para atingir a credibilidade dentro e fora das organizações e para construir relacionamentos de confiança com todas as partes interessadas.
- **Responsabilidade:** todos devem considerar as consequências de suas próprias ações, com a assunção de responsabilidade profissional no serviço e nas prestações, no respeito com os pacientes, clientes e colegas de profissão.
- **Boa Gestão:** deve estar presente em todos os níveis da Dottor Dog a capacidade de liderar e governar de forma equilibrada e rentável, mas também o compromisso de todos em realizar o próprio trabalho de forma eficaz e eficiente, sempre fornecendo e exigindo elevados padrões de qualidade.
- **Respeito:** dentro ou fora da Dottor Dog é necessário que cada relacionamento seja baseado no respeito para com os usuários, colaboradores, colegas, parceiros e acionistas.

## Princípios Éticos Próprios da Medicina Veterinária

- **Código Deontológico:** é o fundamento da profissão para salvaguardar o cliente, o paciente, nas relações entre colegas e a dignidade e decoro da profissão.
- **Bem-Estar Animal:** os animais devem ser respeitados e seu bem-estar deve ser promovido. Cada procedimento e protocolo terapêutico diagnóstico adotado, deve ter em conta este princípio e deve prever disposições que dão aos animais menos stress e dor possível. Cada instalação deve garantir o melhor desempenho possível para o diagnóstico e tratamento, em termos de adequação, tempestividade, eficácia, sistemática e continuidade exigidos em base à condição do paciente.
- **Qualidade e Melhoramento Contínuo:** todas as estruturas devem estar em conformidade com os requisitos do Código e de regulamentos dos CRMVs, a fim de buscar a excelência na prestação de seus serviços, qualificação profissional e empenho de seus colaboradores e médicos. Devem ser desenvolvidos, para oferecer melhoria contínua do desempenho profissional, serviços e processos de negócios.

## Adequação e Adaptação

- **Adequação/Adaptação das Estruturas:** as regras do código de ética dividem as prestações médicas em seis áreas: Médica, Cirúrgica, Diagnóstico por Imagem, Medicina de Emergência, Internação em Hospital e Análise Laboratorial. Cada credenciado deve assegurar instalações e equipamentos adequados, conforme o grau e a complexidade dos serviços de saúde oferecidos. Quanto à área de Estruturas Cirúrgicas, as estruturas credenciadas que pretendem conceder



cirurgias de maior grau de complexidade como cirurgia torácica, neurocirurgia central e periférica, alguns tipos de cirurgia ortopédica e plástica reconstrutiva, comprometem-se a proceder a essas intervenções em ambientes idôneos, com baixa risco de contaminação, com uma tecnologia apropriada, ou em salas de cirurgia equipadas com assistência automática para o paciente em anestesia, ou pela presença de um anestesista veterinário dedicado, com monitorização dos principais parâmetros vitais do paciente em anestesia, pelo menos na presença de um cirurgião, um anestesista ou no caso de ventilação automática de paciente de um segundo operador na sala.

- **Adequação da Formação:** as estruturas credenciadas comprometem-se a assegurar uma formação adequada da equipe médica em relação a cada tipo de serviço oferecido.
- **Transparência e Informação:** a transparência deve ser um elemento central no agir, comunicar e informar. Os usuários devem ser informados sobre os protocolos de tratamento adotadas e os serviços prestados de modo verdadeiro e abrangente. É necessário obter do tutor para todas as prestações efetuadas nos pacientes, fornecer aos mesmos as informações adequadas para uma plena compreensão do diagnóstico, da prestação proposta, dos eventuais riscos e das possíveis alternativas, bem como os custos ao cliente para que tenha uma escolha serena e consciente.
- **Satisfação do Cliente:** a Dottor Dog e todas as estruturas credenciadas, cada uma em base às próprias competências, deve se comprometer sempre a buscar a satisfação máxima do cliente. Cada ação deve ser inspirada à satisfação do cliente entendida como suas necessidades em relação ao estado de saúde de seu animal de estimação.
- **Discriminação:** a Dottor Dog e todas os credenciados devem evitar qualquer tipo de discriminação com base na idade, orientação sexual, saúde, raça, nacionalidade, ideologias políticas ou crenças religiosas dos destinatários deste Código e de seus usuários.
- **Confidencialidade:** a Dottor Dog e todas os credenciados devem garantir a confidencialidade das informações em sua posse e abster-se de procurar e tratar informações confidenciais, exceto em caso de consentimento expresso e/ou cumprimento das normas legais em vigor.
- **Justiça:** a Dottor Dog e os estabelecimentos credenciados devem exercer suas atividades profissionais com honestidade, lealdade, justiça e máxima cooperação, em relação aos colegas internos e todos os externos. Profissionalismo, competência, imparcialidade e cortesia são os princípios orientadores que todos os destinatários do Código devem observar nas suas relações internas e com terceiros.



## Conflito de Interesses

Os destinatários do presente Código, ou qualquer pessoa agindo em nome Dottor Dog, e de qualquer estrutura credenciada deve prosseguir, na condução de sua própria atividade, com os objetivos e interesses comuns e gerais da Dottor Dog.

O conflito de interesse é uma condição na qual um comportamento ou uma decisão no contexto do próprio trabalho poderia levar a uma vantagem para si ou suas famílias, contra ou em dano do interesse geral da Dottor Dog.

Os Veterinários, os colaboradores, os membros dos órgãos sociais e, em geral, todos aqueles que trabalham em nome e em nome de Dottor Dog e das estruturas credenciadas devem evitar situações de conflitos de interesse, tais como:

- Não se comportar de modo que possa, direta ou indiretamente, causar a Dottor Dog dano, também em termos de imagem e/ou credibilidade no mercado;
- Não entrar em conflito com o interesse do "Dottor Dog", influenciando a autonomia de decisão de outra pessoa de decisão instigando-o a estabelecer relações comerciais com ou para o mesmo;
- Os administradores, médicos e colaboradores que se encontram em situação de conflito de interesses, mesmo potencial, devem notificar imediatamente a Comissão de Ética, que avaliará como se comportar.

## LEALDADE EM RELAÇÃO A EMPRESA E INTEGRIDADE DOS BENS

Da Dottor Dog e todas as estruturas credenciadas se deseja:

- Agir de forma justa, diligente e respeitosa do contrato de credenciamento, a colaboração de todos é fundamental para o bom desempenho do Dottor Dog;
- Prosseguir com dedicação, tempestividade (presteza) e diligência os objetivos definidos pela Dottor Dog, trabalhando em conformidade com os procedimentos;
- Conformidade com o Código de Ética e, para aqueles com responsabilidade de gestão de pessoas, o compromisso de fazer aplicá-lo por seus colaboradores, proporcionando-os assistência na aplicação.

Todas as pessoas que trabalham dentro de cada estrutura credenciada devem cumprir com os mesmos princípios de lealdade em relação a própria organização, bem como para a Dottor Dog.

O comportamento correto e leal para com a organização também implica um compromisso para garantir a integridade dos bens da organização, o que é exigido a todos aqueles que trabalham e têm acesso às instalações.

A cada um é obrigado agir de forma diligente para proteger os bens da organização, através de um comportamento responsável e alinhado com os procedimentos



operacionais predispostos para regularizar a sua utilização, documentando com precisão o seu correto emprego.

Cada colaborador deve utilizar com escrupulo e moderação os bens confiados a eles, evitando usá-los de forma abusiva ou de modo a causar danos e/ou reduzir a eficiência, ou mesmo contrária ao interesse da organização. Todos estão vinculados ao cuidado e proteção dos recursos que lhes são confiadas.

Em relação à Dottor Dog entre bens empresariais, são de particular importância o know-how fornecido aos credenciados na forma de treinamentos e serviços, software de gestão, as marcas da Dottor Dog e todos os tipos de materiais publicitários.

## CONDUTA E RELAÇÃO COM FORNECEDORES E COLABORADORES

A Dottor Dog e as estruturas credenciadas na condução das relações econômicas são inspirados pelos princípios da legalidade, honestidade e justiça, e reconhecem que uma concorrência adequada e justa é um elemento fundamental para o desenvolvimento da empresa.

A Dottor Dog e as estruturas credenciadas são inspirados na seleção de profissionais, consultores e fornecedores em vários critérios de qualidade, competência técnica e capacidade de resposta a determinados requisitos especiais estabelecidos para cada categoria de fornecedores, dando prioridade em todos os casos aqueles que seguem os princípios éticos estabelecidos no presente código considerando este aspecto fundamental para a instauração de uma relação econômica.

## GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

A Dottor Dog e qualquer estrutura credenciada reconhece nos recursos humanos o patrimônio fundamental e insubstituível para o seu sucesso, inspirando-se na gestão das relações de trabalho e cooperação, com o pleno respeito dos colaboradores, promovendo a sua valorização integral e desenvolvimento profissional, abstendo-se de qualquer conduta discriminatória.

A qualidade do serviço prestado e a melhoria das prestações devem ser acompanhadas de uma adequada gestão dos recursos humanos e de uma constante pesquisa e promoção das necessidades de formação dos colaboradores.

A Dottor Dog e todas as estruturas credenciadas garantem aos próprios colaboradores, ambientes de trabalho de qualidade, seguros e saudáveis, empenhando-se em proporcionar e oferecer oportunidades de emprego iguais para todos, com base em suas qualificações profissionais e habilidades, selecionando, assumindo e retribuindo aos médicos e os colaboradores em base a critérios de mérito e competência, sem qualquer





discriminação política, sindical, religiosa, racial, de língua ou sexo, em conformidade com todas as leis, os regulamentos e diretivas em vigor.

## COMPROMISSOS AO RESPEITO DO CÓDIGO, COMPORTAMENTOS NECESSÁRIOS, DIVULGAÇÃO E RELATÓRIOS

A Dottor Dog exige que todos os credenciados, associados, colaboradores e acionistas fiquem cientes do teor do presente código.

A conformidade com o Código é uma parte essencial das obrigações contratuais dos credenciados, que são obrigados a divulgá-lo, respeitá-lo e aplicá-lo dentro de suas estruturas individuais.

Os relatórios de comportamentos em oposição real ao Código de Ética são importantes para cada estabelecimento credenciado, porque eles dão a oportunidade de conhecer as situações críticas, de procurar as causas de falhas e tomar ações corretivas para se certificar de que não se repitam. A Dottor Dog e as estruturas credenciadas escolheram adotar um código de ética em coerência com a sua missão, com os valores e princípios éticos. Aplicá-lo é, portanto, um dever de todos.

O não cumprimento do conteúdo deste Código é um elemento de avaliação do Comitê de Ética. A violação do Código estabelece a sanções formais (chamados), em relação à gravidade e recorrência de falha, a Comissão de Ética terá a responsabilidade de tomar decisões de revogar a adesão da Dottor Dog, e diante de cada caso, sinalizar para o CMRV local.

Os relatos feitos de boa-fé são um ato de lealdade a todas os credenciados. Aos relatores será garantida a máxima proteção da confidencialidade, não sendo tolerados atos de retaliação. No mesmo espírito de lealdade, é necessário que os relatórios sejam feitos de forma não anônima visando a transparência das relações.

Informações para contatos (endereço, e-mail e telefone) são liberados ou atualizados através de comunicado específico.

### Comitê de Ética Dottor Dog

ATUALIZAÇÃO: 25 de Agosto de 2016

