



CARTILHA DE ÉTICA E CONDUTA



> www.masadistribuidora.com.br



03 | QUEM SOMOS

04 | ORGULHO DE SER
GRUPO MASA

06 | RELACIONAMENTOS SAUDÁVEIS
NO AMBIENTE DE TRABALHO

13 | MEIOS DE COMUNICAÇÃO: QUAL
O COMPORTAMENTO ESPERADO?



| QUEM SOMOS

Somos a MASA Distribuidora. Representamos com exclusividade as marcas Sadia, Perdigão, Nestlé, Heinz/Quero, Vulcano, Dona Benta e Purina. Atendemos todo o Oeste do Pará, de ponta a ponta, sendo presença constante em 28 municípios do Oeste do estado, atendendo grandes, médios e pequenos varejos. Somos referência no atendimento personalizado, valorizando sempre a confiança nas nossas relações comerciais, procurando atender ao máximo as necessidades de nossos clientes, consumidores e demais parceiros. Com um dos maiores sistemas logísticos refrigerados da região, buscamos agilidade nas entregas, garantia na qualidade dos produtos e eficácia no cumprimento dos prazos. Desde 2005, quando iniciamos nossas atividades, buscamos melhorias contínuas para manter a satisfação de nossos clientes, fornecedores e colaboradores, despertando em cada um o orgulho e a alegria de fazer parte do Grupo MASA.



ORGULHO DE SER GRUPO MASA

Entendemos que nossa imagem, nossa reputação e o sucesso dos nossos colaboradores e clientes valem muito. Para nos mantermos em unidade, é necessário entendermos para que, por que e como trabalhamos.

MISSÃO

“Garantir o acesso a produtos saborosos e de alta qualidade, satisfazendo a necessidade primordial dos nossos clientes para que tenham a melhor experiência de consumo”.

VISÃO

“Tornar-se a primeira opção na mente dos clientes do varejo em todo o Oeste do Pará, como a melhor distribuidora, com rapidez na entrega, satisfação e confiança”.

VALORES INEGOCIÁVEIS

- ▶ Valorização do ser humano;
- ▶ Justiça;
- ▶ Transparência;
- ▶ Parceria;
- ▶ Competência;
- ▶ Responsabilidade sócio ambiental;
- ▶ Postura Cristã;
- ▶ Pontualidade;
- ▶ Honestidade;
- ▶ Profissionalismo;
- ▶ Competência;



RELACIONAMENTOS SAUDÁVEIS NO AMBIENTE DE TRABALHO

Para nós, os relacionamentos de honestidade e confiança são o que perpetuam o nosso negócio. Assim, faz-se necessário o entendimento de alguns pontos.

COMPROMETIMENTO COM OS CLIENTES

O compromisso com a excelência é nossa razão de existir e, por isso, é fundamental fornecer informações verdadeiras, claras e no tempo certo para nossos clientes, a fim de não prejudicar comercialmente a negociação de nossos produtos e serviços. Essas negociações devem ser sempre profissionais, imparciais, cordiais independentemente de qualquer condição social ou escolha pessoal.



NUNCA, EM HIPÓTESE ALGUMA ...

- ▶ Discrimine clientes por meio de manifestações de intolerância;
- ▶ Sobreponha interesses pessoais aos interesses de clientes;
- ▶ Favoreça um cliente em detrimento de outro;
- ▶ Tente burlar dispositivos legais ou regulamentos internos para beneficiar clientes, especialmente se houver alguma relação pessoal entre as partes;
- ▶ Ofereça ou peça qualquer pagamento como forma de propina, mesmo que isso venha a representar uma oportunidade de ganho para a MASA.



CONCORRENTE NÃO É INIMIGO

Respeitamos nossos concorrentes assim como queremos respeito. Por isso, nunca faça comentários que desabonem a imagem de qualquer concorrente da nossa empresa. Dentro do Grupo MASA, não há espaço para o colaborador que cria ou dissemina boatos, por qualquer meio, inclusive redes sociais, sobre algum concorrente.

Nossos concorrentes não são nossos inimigos, mas nem por isso é permitido enviar informações internas ou confidenciais a eles, tampouco discutir assuntos internos com empresas concorrentes. Vale lembrar também que é antiético obter informações sobre nossos concorrentes por métodos escusos.



POSTURA ÉTICA PARA COM OS COLEGAS DE TRABALHO

O relacionamento da MASA com seus colaboradores é baseado na legislação nacional vigente e nos normativos internos. Políticas e diretrizes estão sempre disponíveis para consulta, com o objetivo principal de promover um ambiente de trabalho sadio e harmonioso, que valorize o ser humano e o bem-estar social de todos.

ATITUDE É TUDO!

Mas uma empresa não se constrói apenas com políticas e legislação, e sim com relacionamento ético entre seus colaboradores.



Por isso, a MASA não abre mão que seus colaboradores:

- ▶ Respeitem a dignidade, a liberdade de expressão, os valores sociais e a individualidade de cada um;
- ▶ Ajam com honestidade, profissionalismo e integridade;
- ▶ Promovam um ambiente de confiança, igualdade e estímulo ao desenvolvimento profissional.

NUNCA, EM HIPÓTESE ALGUMA ...

- ▶ Se comportem de modo agressivo, ofensivo, difamatório, ridicularizante, humilhante, calunioso, constrangedor ou violento;
- ▶ Pratiquem atos que denotem ou estimulem qualquer tipo de discriminação ou preconceito, seja em meio presencial ou digital, como expor ao ridículo atribuir apelidos maldosos, intimidar, hostilizar ou constranger por causa de cor, raça, sexo, origem étnica, língua, idade, condição econômica, nacionalidade, naturalidade, condição física, mental ou psíquica, parentesco, religião, orientação sexual, ideologia sindical ou posicionamento político;
- ▶ Tenham conduta abusiva, como assédio sexual ou moral, independentemente se de modo presencial ou pelos meios digitais;

- ▶ Trabalhem sob efeito de bebidas alcoólicas ou drogas ilegais. Além disso, são proibidos o porte e o consumo dos mesmos dentro da empresa;
- ▶ Portem qualquer tipo de armamento, sejam armas de fogo ou brancas, dentro da empresa, mesmo que o colaborador tenha registro de porte de armas;
- ▶ Realizem propaganda política, religiosa ou comercial dentro da empresa ou por meio de recursos como computadores, murais ou distribuição de folhetos.

ÉTICA É COISA SÉRIA!

Ter um comportamento ético é condição essencial para que os colaboradores preservem a reputação do Grupo Masa. Isso vale tanto para situações presenciais quanto para comportamentos na internet e nas redes sociais. Cabe a cada colaborador, além de ser responsável por suas atitudes e servir de exemplo para os demais, também fiscalizar, estimular, orientar e assegurar o cumprimento do Código de Ética.



MEIOS DE COMUNICAÇÃO: QUAL O COMPORTAMENTO ESPERADO?

Queremos estar presentes nos meios de comunicação, mas para isso há regras e colaboradores específicos para garantir a manutenção de nossa reputação.

O Grupo MASA valoriza a liberdade de expressão responsável e, por isso, tem um atendimento eficaz e respeitoso já estabelecido com os profissionais de imprensa.

Esse atendimento é feito por alguns colaboradores, escolhidos e preparados pelo departamento de Marketing e pela Diretoria Executiva, para emitir opiniões, análises ou declarações em nome da nossa empresa



Nunca, em hipótese alguma ...

- ▶ Estabeleça contato com profissionais de imprensa para dar entrevistas ou prestar esclarecimentos em nome da MASA, caso você não seja um dos colaboradores capacitados e autorizados pelo Marketing e pela Diretoria Executiva;
- ▶ Utilize, sem autorização, marcas, identidade visual ou qualquer outro sinal distintivo atual ou futuro de propriedade da MASA, em qualquer suporte, inclusive na internet e nas mídias sociais;
- ▶ Publique conteúdos, manifestações ou opiniões que possam representar a posição oficial da MASA, sem autorização prévia do Marketing e da Diretoria Executiva. Isso vale também para internet e redes sociais;
- ▶ Comente fatos cuja veracidade e procedência não tenham sido confirmadas ou identificadas;
- ▶ Permita que profissionais de qualquer meio de comunicação gravem (áudio ou vídeo) ou fotografem nossos colaboradores, estudantes ou dependências da empresa, sem autorização formal do Marketing.



www.masadistribuidora.com.br