

CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA: PÚBLICO EXTERNO

Compromisso institucional

Nós, da Cabos Pata Negra, adotamos princípios de integridade, respeito, transparência e responsabilidade em todas as nossas ações. Nosso objetivo é atender bem o público externo, manter a confiança de clientes e parceiros e cumprir a legislação aplicável.

1. Princípios fundamentais

- Integridade: agir com honestidade, justiça e responsabilidade.
- Respeito: tratar todas as pessoas com cortesia, dignidade e inclusão.
- Transparência: comunicar informações de forma clara, precisa e tempestiva.
- Conformidade Legal: cumprir leis, regulamentos e normas aplicáveis.
- Proteção de Dados: respeitar a privacidade e proteger informações confidenciais.
- Sustentabilidade e Responsabilidade Social: considerar impactos ambientais e sociais em nossas decisões.

2. Relação com clientes, parceiros e fornecedores

- Tratar clientes e parceiros com cordialidade, rapidez e clareza.
- Evitar qualquer prática discriminatória, assédio ou retaliação.
- Garantir que ofertas, contratos e termos sejam apresentados de forma transparente, sem ambiguidade.
- Manter confidencialidade de informações sensíveis compartilhadas por terceiros, conforme acordo.

3. Conflitos de interesse

- Evitar situações em que interesses pessoais possam influenciar decisões profissionais.
- Comunicar qualquer potencial conflito ao responsável designado pela empresa.

4. Proteção de dados e privacidade

- Coletar, armazenar e usar dados de clientes apenas com base legal e relevante.
- Implementar medidas técnicas e administrativas para proteger as informações.
- Respeitar direitos dos titulares de dados (acesso, correção, exclusão etc.).

5. Qualidade e prestação de serviço

- Buscar a melhoria contínua dos produtos/serviços.
- Fornecer informações confiáveis, precisas e suficientes para a tomada de decisão do cliente.
- Corrigir rapidamente erros ou falhas quando ocorrerem.

6. Comunicação e uso de redes sociais

- Comunicar-se com profissionalismo, evitando mensagens ofensivas ou inadequadas.
- Indicar claramente quando conteúdo representa opiniões da empresa.
- Proteger a reputação da empresa e a privacidade de clientes e parceiros.

7. Cumprimento e denúncias

Este código deve ser cumprido por todos os colaboradores e terceiros que atuam em nome da empresa junto aos clientes, fornecedores e parceiros.

Qualquer dúvida pode ser encaminhada para [ouvidoria@cabospatanegra.com.br] ou pelo canal de atendimento: [024-98138 8855].

Em caso de violação, a empresa adotará medidas proporcionais de acordo com a gravidade, incluindo correção, orientação ou ações cabíveis.

8. Atualização

Este código pode ser revisado periodicamente para refletir mudanças legais, regulatórias e operacionais. A versão atual está disponível em [site].

DOC 009 – GOV - Petrópolis, 07/010/2025