	CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA	Emissão 05/04/2024	Classificação Uso interno
Código 01-COD-EC-24		Versão 1.0	Aprovado por: Roberto Pereira

APRESENTAÇÃO

A Dinossauro do tráfego é uma empresa que está comprometida em oferecer serviços de marketing, comunicação e publicidade de alta qualidade, garantindo ética e responsabilidade em todas as nossas atividades. Nosso Código de Conduta estabelece os princípios que orientam nossas ações e decisões, refletindo nosso firme compromisso com a integridade, transparência e respeito em todas as nossas interações.

MISSÃO

Promover o crescimento dos nossos clientes utilizando fundamentos de marketing e publicidade de forma eficaz, que conectem suas marcas com seus públicos-alvo, gerando transformação positiva e duradoura.

VISÃO

Nossa visão é de crescimento, evolução e transformação baseados em aprendizado e dedicação contínua, incessante, incansáveis em oferecer as melhores soluções de acordo com as possibilidades de cada cliente.

Nosso foco é a excelência na qualidade dos serviços prestados.

“Minha escada não fim, jamais quero chegar ao topo, apenas continuar subindo.” (Roberto ‘Dino’ Pereira)

VALORES


Integridade: Agir com honestidade, transparência e responsabilidade em todas as nossas relações.

Respeito: Tratar clientes, colegas, parceiros e concorrentes com respeito e dignidade.

Criatividade: Buscar soluções originais que atendam às necessidades dos clientes.

Excelência: Manter um padrão de qualidade excelente em todos os serviços prestados.

Responsabilidade Social: Promover práticas ambientalmente conscientes e contribuir positivamente para a sociedade.

	CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA	Emissão 05/04/2024	Classificação Uso interno
Código 01-COD-EC-24		Versão 1.0	Aprovado por: Roberto Pereira

A QUEM SE DESTINA?

Este código de conduta se destina aos colaboradores, fornecedores, parceiros e qualquer pessoa que interaja com a Dinossauro do Tráfego de forma contratual ou esporádica. E tem a finalidade de promover um ambiente seguro, respeitoso e inclusivo, além de definir diretrizes claras sobre como lidar com situações problemáticas ou violações das regras estabelecidas.

1. DA COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

Prezamos por uma comunicação transparente, objetiva e focada naquilo que é melhor para o negócio e todas as pessoas envolvidas nele.

Contudo, evitamos e instruímos nossos clientes e parceiros a evitar o envolvimento emocional com tudo aquilo que tange aos negócios em si, a fim de ter maior clareza sobre os fatos em curso, suas possíveis consequências e a focar nas melhores soluções de acordo com os recursos disponíveis no momento.

2. DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS

Somos adeptos da manutenção da boa e velha ‘palavra dada palavra cumprida’. Pode parecer antiquado, porém é uma forma de manter uma conduta ética ilibada, onde cada parte independentemente do contrato assinado, sabe exatamente àquilo que se propôs realizar dentro do acordo firmado e cumprirá irrestritamente o que foi combinado, sem desculpas ou meias verdades.

3. DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL EM CONFORMIDADE LEGAL


As atividades profissionais relacionadas ao marketing, comunicação e publicidade, ao contrário do que possa parecer possuem regulamentação legal em postulações nacionais e de compêndios internacionais de direito.

Sob nenhuma hipótese a Dinossauro do Tráfego se vinculará a qualquer tipo de atividade ilícita no exercício de suas atribuições.

Quaisquer atos passíveis de controvérsias serão tratados pelo departamento jurídico e, sendo considerados legalmente incompatíveis com os princípios éticos aos quais nos identificamos, nos negaremos à continuidade de manutenção de vínculos contratuais com quem nos requisitar esses atos.

4. INCLUSÃO, DIVERSIDADE E OUTROS TEMAS SOCIAIS

Temos profundo apreço por manter relações saudáveis em todos os âmbitos, com todas as pessoas que queiram o mesmo.

	CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA	Emissão 05/04/2024	Classificação Uso interno
Código 01-COD-EC-24		Versão 1.0	Aprovado por: Roberto Pereira

Entretanto, não nos vinculamos em hipótese alguma a quaisquer ‘bandeiras’, sejam elas ativistas ou não. Consideramos tais práticas como sectaristas, separatistas.

Para nós na Dinossauro do Tráfego, só existe uma raça entre nós, a humana. É assim que vemos a todos, apenas ‘homo sapiens sapiens’. Cor, etnia, gênero, pré-condições físicas, classe social, sexualidade ou outras variáveis da condição humana são meramente atributos do ‘nosso existir’.

Não toleramos discriminação de nenhuma natureza com nossos parceiros ou colaboradores, sendo passível de rescisão contratual e das medidas jurídicas cabíveis nas esferas cível e/ou criminal.

5. DAS OBRIGAÇÕES DOS COLABORADORES

É dever de os colaboradores zelarem por sua conduta ao falarem em nome da Dinossauro do Tráfego, cumprindo irrestritamente as normas internas, as leis vigentes, oferecendo aos clientes e parceiros o devido respeito e consideração.

As solicitações dos clientes e parceiros devem ser conduzidas com assertividade, sempre informando os prazos de retorno e cumprindo-os com pontualidade absoluta.

Para a gerência de agenda, tarefas e prazos utilizamos o sistema interno através da ferramenta Bitrix24. Nela colaboradores, parceiros e clientes recebem acesso com as devidas permissões conforme o nível requerido de acesso à manutenção de suas atribuições.


Tudo deve ser devidamente documentado e a comunicação interna é dada através desta plataforma ou por e-mail. Os grupos de trabalho serão conduzidos igualmente na plataforma.

Grupos externos criados em mensageiros instantâneos, sejam quais forem, fora do ambiente relacional da Dinossauro do Tráfego, não nos dizem respeito e não poderão ser utilizados como fonte de comunicação entre colaboradores ou parceiros e clientes em nome da empresa.

Contatos pessoais entre colaboradores e parceiros com clientes fora do ambiente do Bitrix24, serão considerados violação gravíssima, promovendo rompimento imediato dos vínculos conosco.

Cada colaborador receberá um e-mail interno, que será vinculado ao seu ambiente de trabalho no Bitrix24. Os assuntos relacionados à empresa, deverão ser tratados exclusivamente por ele, jamais em e-mail pessoal.

5.1. DO DECORO

 dinossauro do tráfego	CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA	Emissão 05/04/2024	Classificação Uso interno
Código 01-COD-EC-24		Versão 1.0	Aprovado por: Roberto Pereira

Toda pessoa é livre em suas condutas pessoais. Jamais interferimos em sua postura externa, desde que seus atos não estejam vinculados, seja em vestes, menções ou caracterizando vínculo com a Dinossauro do Tráfego.

Contudo, estando explícito o vínculo, as medidas de proteção à Marca e idoneidade da empresa serão tomadas imediatamente.

Não nos opomos que os colaboradores ou parceiros tenham postura informal, desde que isso não denote desrespeito ou ponha os clientes em situação desconfortável.

Como ponto específico, é vetado apenas o uso de decotes exacerbados ou roupas curtas, camisetas cavadas ou quaisquer vestimentas com excesso de exposição que rompam o decoro exigido à nossa atividade profissional.

Esta é uma medida de proteção aos nossos interesses e aos nossos colaboradores, o que evita possíveis alegações externas de conduta indevida de nossa parte.

6. ATRASOS

Atrasos são considerados conduta inaceitável na Dinossauro do Tráfego.

Quaisquer prazos, seja de retorno, entrega ou informações de projetos em andamento, serão sempre informados em dias úteis, conforme nosso horário de expediente, de segunda a sexta, das 09 às 17h.

Tais prazos deverão ser registrados dentro da plataforma Bitrix24, agenda, tarefas e informados aos clientes com clareza, cumpridos com a pontualidade desejada e acordada.


7. REUNIÕES

As reuniões têm como foco primordial o atendimento ao cliente, seja para esclarecimentos e apresentações, fechamento de contratos, andamento ou entrega de projetos, situações administrativas, jurídicas e demais pertinentes do dia a dia empresarial.

Para as **atividades operacionais**, em casos excepcionais onde seja necessário o contato direto com clientes, devem ser marcadas no máximo 3 reuniões por dia por colaborador, com tempo máximo de 30 minutos cada. Isso visa a otimização da produtividade e cumprimento dos prazos aos contratantes.

As atividades de vendas, atendimento ao cliente, pós-vendas e suporte são preponderantemente voltadas ao que se refere, sendo livres de agendamento conforme a posição do colaborador, cuidando sempre para que haja tempo hábil para pausa entre uma reunião e outra.

Em todas as reuniões, o responsável deverá estar à postos e disponível com 10 minutos de antecedência, invariavelmente.

	CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA	Emissão 05/04/2024	Classificação Uso interno
Código 01-COD-EC-24		Versão 1.0	Aprovado por: Roberto Pereira

Os clientes devem ser informados do horário de abertura da sala, assim como do fechamento imediato 5 minutos após o horário marcado, em caso de não comparecimento.

Clientes que agendarem e não comparecem por duas vezes consecutivas, sem justificativa prévia, não atendem aos requisitos necessários para negociarem conosco, sendo, portanto, vedados novos agendamentos.

8. CONDOTA INADEQUADA DE CLIENTES

Na ocorrência de casos adversos, onde um cliente mantiver conduta desrespeitosa ou indevida, levar imediatamente ao conhecimento de seu(s) superior(es), para as providências pertinentes.

Valorizamos um ambiente de relacionamentos respeitosos, onde não haja abusos de natureza física ou psicológica que ponham em risco o equilíbrio de nossas relações internas ou externas.

TERMO DE COMPROMISSO

Declaro que recebi, li e estou ciente e de acordo com o disposto no CÓDIGO DE ETICA E CONDUTA. Assumo o compromisso de aderir integralmente a ele em todas as minhas atividades relacionadas à empresa, tanto durante quanto após o término da relação.