

Agil  
Express

# Agil Express

# Código de Conduta

03/2025

## Sumário

Objetivo: .....	3
1. Princípios Fundamentais.....	3
2. Comportamento Esperado.....	3
3. Política de Diversidade e Inclusão .....	3
4. Relacionamento com Clientes .....	3
5. Responsabilidade Ambiental .....	3
6. Consequências para Não Conformidade .....	4
7. Monitoramento e Revisão .....	4

# Código de Conduta do E-commerce Ágil Express

## Objetivo:

Estabelecer os princípios éticos e comportamentais que devem ser seguidos por todos os colaboradores, parceiros e representantes do Ágil Express para garantir uma operação ética, transparente e respeitosa.

## 1. Princípios Fundamentais

- Integridade: Agir com honestidade e transparência em todas as interações e atividades.
- Respeito: Tratar clientes, colegas e parceiros com dignidade e cordialidade, promovendo um ambiente inclusivo e harmonioso.
- Excelência: Buscar continuamente oferecer produtos e serviços de alta qualidade, com foco na satisfação do cliente.

## 2. Comportamento Esperado

- Compromisso com a Ética: Evitar práticas fraudulentas, enganosas ou que possam comprometer a reputação da empresa.
- Confidencialidade: Proteger as informações sensíveis da empresa, dos clientes e dos parceiros, utilizando-as apenas para os fins permitidos.
- Cumprimento de Leis e Regulamentos: Atuar em conformidade com todas as leis aplicáveis, incluindo as relacionadas ao e-commerce e ao Código de Defesa do Consumidor.

## 3. Política de Diversidade e Inclusão

- Fomentar um ambiente de trabalho que valorize a diversidade de ideias, culturas e origens.
- Não tolerar qualquer forma de discriminação, preconceito ou assédio.

## 4. Relacionamento com Clientes

- Transparência: Garantir clareza nas informações sobre produtos, preços, prazos e políticas.
- Empatia: Escutar e entender as necessidades dos clientes, fornecendo respostas e soluções ágeis.
- Pós-Venda: Estar disponível para resolver problemas e atender solicitações de trocas ou devoluções com eficiência.

## 5. Responsabilidade Ambiental

- Adotar práticas sustentáveis, como o uso de embalagens recicláveis e a redução de desperdícios.
- Conscientizar a equipe e os clientes sobre a importância de atitudes responsáveis em relação ao meio ambiente.

## **6. Consequências para Não Conformidade**

- A violação deste Código de Conduta pode resultar em advertências, suspensão ou, nos casos mais graves, rescisão do vínculo com a empresa.
- Casos de comportamento antiético serão avaliados pela gestão e, quando necessário, encaminhados às autoridades competentes.

## **7. Monitoramento e Revisão**

- Este Código de Conduta será revisado periodicamente para incorporar melhorias e se adequar às mudanças legais e operacionais.
- Todos os colaboradores e parceiros são responsáveis por garantir a sua aplicação e reportar possíveis violações.