

**Agil
Express**

Agil Express Normas

03/2025

Sumário

Objetivo:	3
1. Atendimento ao Cliente.....	3
1.1 Qualidade no Atendimento.....	3
1.2 Política de Trocas e Devoluções.....	3
1.3 Confidencialidade de Dados.....	3
2. Conduta dos Colaboradores	3
2.1 Ética e Profissionalismo	3
2.2 Pontualidade e Produtividade	3
2.3 Uso de Recursos da Empresa	3
3. Operações e Logística.....	4
3.1 Gestão de Estoque.....	4
3.2 Processamento de Pedidos	4
3.3 Entrega de Produtos	4
4. Marketing e Comunicação	4
4.1 Verdade e Transparência.....	4
4.2 Imagem da Empresa	4
5. Sustentabilidade	4
5.1 Responsabilidade Ambiental.....	4
5.2 Eficiência Energética	4
6. Segurança e Privacidade	4
6.1 Proteção de Dados	4
6.2 Acesso aos Sistemas	5
7. Penalidades e Consequências	5
7.1 Descumprimento das Normas.....	5
7.2 Canal de Ética	5
8. Revisão e Atualização	5
8.1 Revisões Periódicas.....	5
Compromisso com a Excelência	5

Normas Internas para o E-commerce

Ágil Express

Objetivo:

Este documento estabelece as normas internas da Ágil Express, visando garantir uma operação eficiente, ética e organizada em todas as áreas do nosso e-commerce. Estas normas são obrigatórias para todos os colaboradores, fornecedores e parceiros, e refletem os valores de excelência, transparência e compromisso com a satisfação do cliente.

1. Atendimento ao Cliente

1.1 Qualidade no Atendimento

- Todos os clientes devem ser tratados com cortesia, empatia e profissionalismo em qualquer interação.
- Responder às solicitações dos clientes de maneira clara e dentro do prazo estipulado pela empresa.

1.2 Política de Trocas e Devoluções

- Seguir rigorosamente os procedimentos estabelecidos pela Ágil Express para garantir agilidade e satisfação do cliente no processo de trocas e devoluções.

1.3 Confidencialidade de Dados

- Garantir a proteção das informações pessoais dos clientes, seguindo a legislação vigente de proteção de dados (LGPD).

2. Conduta dos Colaboradores

2.1 Ética e Profissionalismo

- Agir com integridade e honestidade em todas as situações, representando os valores da Ágil Express.
- Evitar comportamentos inadequados, como discriminação, assédio ou desrespeito em qualquer circunstância.

2.2 Pontualidade e Produtividade

- Cumprir os horários de trabalho e prazos estabelecidos para as atividades.
- Demonstrar eficiência e comprometimento nas funções atribuídas, sempre buscando soluções práticas para os desafios.

2.3 Uso de Recursos da Empresa

- Os recursos da Ágil Express, incluindo equipamentos, sistemas e materiais, devem ser utilizados exclusivamente para atividades profissionais e com responsabilidade.

3. Operações e Logística

3.1 Gestão de Estoque

- Monitorar e organizar o estoque de maneira precisa, evitando perdas, desvios ou falta de produtos.
- Relatar imediatamente qualquer inconsistência ou problema relacionado aos produtos armazenados.

3.2 Processamento de Pedidos

- Assegurar que todos os pedidos sejam processados dentro do prazo e de acordo com os padrões de qualidade definidos pela empresa.

3.3 Entrega de Produtos

- Trabalhar com parceiros logísticos comprometidos com prazos e qualidade, garantindo a entrega eficaz aos clientes.

4. Marketing e Comunicação

4.1 Verdade e Transparência

- Todas as campanhas publicitárias e descrições de produtos devem conter informações precisas e transparentes.
- Evitar práticas enganosas ou informações que possam gerar expectativas irreais nos clientes.

4.2 Imagem da Empresa

- Preservar e promover a imagem da Ágil Express em todas as interações públicas e internas.
- Adotar um tom profissional e cordial nas redes sociais e canais de comunicação.

5. Sustentabilidade

5.1 Responsabilidade Ambiental

- Priorizar o uso de materiais recicláveis e práticas que minimizem o impacto ambiental.
- Incentivar ações sustentáveis, como embalagens reutilizáveis e conscientização dos clientes sobre consumo consciente.

5.2 Eficiência Energética

- Buscar práticas internas que reduzam o consumo de energia e recursos, contribuindo para a sustentabilidade das operações.

6. Segurança e Privacidade

6.1 Proteção de Dados

- Implementar políticas robustas de segurança digital para proteger dados corporativos e informações de clientes.

- Respeitar todas as leis aplicáveis, como a LGPD, garantindo o uso ético e seguro dos dados coletados.

6.2 Acesso aos Sistemas

- O acesso aos sistemas internos da empresa deve ser restrito aos colaboradores autorizados, com senhas e credenciais protegidas.

7. Penalidades e Consequências

7.1 Descumprimento das Normas

- Qualquer descumprimento das normas aqui estabelecidas poderá acarretar em advertências, suspensões ou desligamento, dependendo da gravidade da infração.

7.2 Canal de Ética

- Irregularidades ou comportamentos inadequados devem ser reportados ao canal de ética da empresa, que garante a confidencialidade e a não retaliação aos denunciantes.

8. Revisão e Atualização

8.1 Revisões Periódicas

- Este documento será revisado anualmente para assegurar sua atualização com as melhores práticas do mercado e com as mudanças nas legislações aplicáveis.

Compromisso com a Excelência

Todos os colaboradores, fornecedores e parceiros devem ler, compreender e assinar este documento, garantindo que estão alinhados aos princípios e normas da Ágil Express.