

Código de Conduta para Colaboradores - Grupo Carvalho & Santos

2. Missão, Visão e Valores do Grupo Carvalho & Santos

2.1. Missão

Oferecer estilo criando uma experiência marcante, através de muito carinho e atenção junto aos clientes.

2.2. Visão

Ser a maior rede de lojas do segmento streetwear do país.

2.3. Valores

Lealdade, fé em Deus, valorização das pessoas, evolução, amor e qualidade.

3. Princípios Gerais de Conduta

Todos os colaboradores do Grupo Carvalho & Santos devem agir com **integridade**, **honestidade** e **transparência** em todas as suas atividades. O respeito mútuo, a ética profissional e a busca pela excelência são pilares fundamentais que guiam nosso trabalho. Espera-se que cada colaborador represente a empresa de forma exemplar, mantendo a reputação e a confiança que construímos ao longo dos anos.

4. Conduta com Clientes

Nossa missão é oferecer uma **experiência marcante** aos clientes. Para isso, os colaboradores devem:

- Tratar todos os clientes com **respeito**, **cortesia** e **honestidade**, independentemente de sua origem, condição social ou poder de compra.
- Fornecer informações **precisas** e **completas** sobre os produtos e serviços, evitando qualquer tipo de engano ou omissão.
- Ouvir atentamente as necessidades dos clientes e buscar soluções que realmente os atendam, demonstrando **carinho e atenção**.

- Manter a **confidencialidade** das informações dos clientes, utilizando-as apenas para fins comerciais legítimos e com o consentimento do cliente.
- Resolver quaisquer problemas ou reclamações de forma **ágil e justa**, buscando sempre a satisfação do cliente.
- Evitar práticas de vendas agressivas ou enganosas que possam prejudicar a imagem da empresa ou a confiança do cliente.

5. Conduta com Colegas de Trabalho

A **valorização das pessoas** é um dos nossos valores fundamentais. Espera-se que todos os colaboradores:

- Tratem todos os colegas com **respeito, cortesia e profissionalismo**, promovendo um ambiente de trabalho colaborativo e harmonioso.
- Evitem fofocas, comentários depreciativos ou qualquer forma de assédio moral ou sexual.
- Colaborem com a equipe, compartilhando conhecimentos e experiências para o crescimento coletivo.
- Ofereçam e aceitem feedback de forma construtiva, visando a **evolução** individual e da equipe.
- Mantenham uma comunicação clara e aberta, resolvendo conflitos de forma respeitosa e profissional.

6. Conduta com a Empresa

Como parte do Grupo Carvalho & Santos, cada colaborador é um representante da nossa marca. É essencial que:

- Haja **lealdade** à empresa, protegendo seus interesses e sua imagem.
- Seja cumprida a legislação vigente, as políticas internas e os procedimentos da empresa.
- Seja mantida a **confidencialidade** das informações estratégicas e comerciais da empresa.
- Seja evitado qualquer conflito de interesse que possa prejudicar a empresa ou suas operações.
- Seja contribuído para um ambiente de trabalho seguro e produtivo, zelando pelos bens e recursos da empresa.
- Seja buscada a **evolução** contínua, participando de treinamentos e aprimorando habilidades para o benefício da empresa e do próprio desenvolvimento profissional.

7. Uso de Recursos da Empresa

Os recursos da empresa (equipamentos, sistemas, informações, etc.) são fornecidos para o desempenho das atividades profissionais. Todos os colaboradores devem:

- Utilizar os recursos da empresa de forma **responsável** e **adequada**, exclusivamente para fins de trabalho.
- Zelar pela **conservação** e **segurança** dos equipamentos e bens da empresa.
- Evitar o uso indevido ou pessoal excessivo dos recursos, que possa gerar custos desnecessários ou comprometer a produtividade.
- Proteger as informações e sistemas da empresa contra acessos não autorizados, perdas ou danos.

8. Confidencialidade e Proteção de Dados

A proteção de dados e informações confidenciais é crucial para o Grupo Carvalho & Santos. Todos os colaboradores devem:

- Manter em sigilo todas as informações confidenciais da empresa, de clientes, fornecedores e parceiros, mesmo após o término do vínculo empregatício.
- Cumprir rigorosamente as políticas de privacidade e proteção de dados, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Brasil.
- Evitar a divulgação, compartilhamento ou uso indevido de informações sensíveis.
- Reportar imediatamente qualquer suspeita de violação de segurança ou vazamento de dados.

9. Conformidade e Ética

Todos os colaboradores devem agir em conformidade com as leis, regulamentos e políticas internas do Grupo Carvalho & Santos. Isso inclui:

- Cumprir todas as leis e regulamentações aplicáveis às atividades comerciais, incluindo leis anticorrupção e de concorrência.
- Agir com **ética** em todas as negociações, evitando suborno, propina ou qualquer forma de corrupção.
- Reportar qualquer violação deste Código de Conduta ou de outras políticas da empresa aos canais apropriados.
- Participar de treinamentos e programas de conformidade oferecidos pela empresa.