

Código de Conduta

Melo & Zanchettin • CNPJ 14.417.985/0001-60

M R M de Souza e Cia Ltda

Nome fantasia: **Melo & Zanchettin**

CNPJ: **14.417.985/0001-60**

Endereço: **Rua Osvaldo Miranda, 302, Sala 01, Conjunto Laelia Alcantara — CEP 69.914-484 — Rio Branco/AC**

Responsável: **Cíntia Zanchettin** (Sócia)

meloezanchettin@meloezanchettin.com

Atualizado em 15/01/2026 03:17

1. Propósito

Estabelecer princípios éticos e comportamentais para todos os colaboradores, sócios, prestadores e parceiros comerciais da **Melo & Zanchettin**, assegurando integridade, transparência e conformidade legal.

2. Princípios e Valores

- Integridade, respeito, transparência e responsabilidade social.
- Foco no cliente, segurança da informação e melhoria contínua.
- Compliance regulatório setorial (turismo, consumo, dados pessoais).

3. Conduta Pessoal e Profissional

- Tratar todos com cortesia, sem discriminação de qualquer natureza.
- Manter ambiente de trabalho livre de assédio, abuso de poder ou retaliação.
- Preservar sigilo sobre informações de clientes, parceiros e fornecedores.

- Não aceitar/oferecer vantagens indevidas, presentes de alto valor ou proprias.

4. Conflitos de Interesses

É obrigatória a comunicação imediata de situações que possam afetar a independência ou a imparcialidade nas decisões (ex.: relações familiares/financeiras com fornecedores ou concorrentes).

5. Relacionamento com Clientes e Fornecedores

- Transparência em tarifas, taxas, políticas de alteração e cancelamento.
- Informações verídicas e atualizadas sobre voos, hospedagens e pacotes.
- Proibição de reservas falsas, omissão de taxas ou manipulação de preços.
- Atendimento respeitoso, acessível e orientado à solução.

6. Proteção de Dados e Privacidade (LGPD)

Coletar apenas dados necessários; utilizar base legal apropriada; aplicar medidas técnicas e administrativas de segurança; atender direitos dos titulares; realizar exclusão/anonimização quando não houver mais necessidade ou obrigação legal de retenção.

LGPD — Lei 13.709/2018

7. Conformidade Setorial

- Observância à Lei Geral do Turismo e normas aplicáveis (ex.: ANAC onde couber).
- Boas práticas de prevenção à fraude, estorno indevido e chargeback.
- Publicidade clara (CDC) e guarda de evidências de consentimento e aceite.

8. Uso de Recursos e Imagem da Empresa

- Ferramentas, sistemas e marcas devem ser usados apenas para fins profissionais.
- Comunicação pública (incluindo redes sociais) deve preservar a reputação da empresa.

9. Canais de Dúvidas e Denúncias

Condutas incompatíveis devem ser reportadas por e-mail ao responsável (meloezanchettin@meloezanchettin.com) ou ao canal de ética interno, quando houver. Denúncias de boa-fé não sofrem retaliação.

10. Consequências

Violação sujeita o infrator a medidas disciplinares proporcionais (advertência, suspensão ou desligamento), sem prejuízo de medidas civis, administrativas ou criminais aplicáveis.

11. Vigência e Atualizações

Este Código entra em vigor na data de sua publicação interna e será revisto periodicamente ou quando mudanças regulatórias o exigirem.

12. Compromisso Adicional

- Colaboradores devem zelar pelo ambiente de trabalho seguro, inclusivo e saudável.
- Todos têm responsabilidade de reportar irregularidades.
- Participação em treinamentos de compliance pode ser solicitada a qualquer tempo.

Registro de ciência

Declaro ter lido e compreendido o Código de Conduta da **Melo & Zanchettin**.

Nome: _____

CPF: _____

Data: ____/____/_____