# Caderno de Boas Práticas e Compromisso ESG

Cartê Marketing

2025-2028

# Introdução

Bem-vindo ao Caderno de Boas Práticas e Compromisso ESG da Cartê Marketing, um instrumento estratégico que consolida as diretrizes que orientam todas as relações institucionais da nossa empresa. Este documento foi desenvolvido para ser uma referência fundamental e de fácil acesso para todos os públicos com os quais nos relacionamos: colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores.

A Cartê Marketing se posiciona como agente de transformação social e econômica, promovendo soluções criativas e sustentáveis que geram impacto positivo para nossos clientes e para a sociedade. Acreditamos que o sucesso só é possível quando construído com base em ética, transparência, responsabilidade socioambiental e excelência operacional.

Por isso, este Caderno consolida princípios e políticas que asseguram que todas as nossas interações estejam alinhadas às melhores práticas da cultura ESG (Ambiental, Social e Governança). Nosso compromisso é promover o crescimento sustentável do nosso negócio e também contribuir com a comunidade onde estamos inseridos.

Neste material, apresentamos de forma clara e objetiva as políticas que norteiam o relacionamento da Cartê com seus principais públicos:

• **Colaboradores**: garantindo um ambiente de trabalho saudável, seguro, inclusivo e pautado no respeito mútuo, no desenvolvimento contínuo e no bem-estar de todos;

• **Clientes**: estabelecendo relações de confiança, transparência e entrega de serviços com excelência, que superem expectativas e gerem valor para os negócios envolvidos;

• **Parceiros** e fornecedores: construindo relações éticas, transparentes e colaborativas, com foco na qualidade, no cumprimento dos compromissos e na busca conjunta por soluções inovadoras e sustentáveis.

A Cartê entende que relacionamentos fortes, baseados em respeito, integridade e compromisso com a excelência, são a chave para o sucesso coletivo. Este Caderno é um documento vivo e dinâmico, sujeito a revisões e aprimoramentos contínuos, acompanhando as transformações do mercado, as legislações aplicáveis e as necessidades evolutivas da nossa empresa e dos nossos stakeholders.

Convidamos todos a conhecer, compreender e adotar estas diretrizes no dia a dia, contribuindo para um ambiente de trabalho saudável, relações comerciais transparentes e uma atuação responsável e sustentável da Cartê Marketing. Entendemos que, por meio da colaboração, é possível construir parcerias sólidas e resultados sustentáveis.

# Sumário

Introdução ..... 2
Mensagem da Fundadora ..... 4
Limites de responsabilidade e escopo de atuação ..... 6
Papel da Cartê Marketing ..... 6
Delimitação de Responsabilidades ..... 6
Metas ESG - Como a Cartê causa impacto no mundo ..... 7
Ambiental (E) ..... 7
Social (S) ..... 7
Governança (G) ..... 7
Código de ética e conduta - Compromisso público com as boas práticas ..... 9
Relacionamento com stakeholders ..... 11
Canais para comunicação e denúncia ..... 11
Sobre Assédio moral e sexual ..... 11
Proteção de Dados e Privacidade do Cliente ..... 11
Trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas ..... 12
Contratos ..... 12
Código de Relacionamento ..... 12
Diretrizes para o uso da IA em nossos processos ..... 13
Compromisso com a Ética Digital ..... 13
Diretrizes para Uso Responsável da IA ..... 13
O Valor Insubstituível do Fator Humano ..... 13
Gestão do Código de Ética ..... 14
Código de Relacionamento Empresa-Colaboradores ..... 15
Código de Relacionamento Empresa-Clientes ..... 18
Código de Relacionamento Empresa-Parceiros ..... 20
Conclusão - Compromisso com o futuro: nossa jornada ESG ..... 23
Nossa Visão de Futuro ..... 23
Convite à Participação ..... 23
Compromisso com a Ação ..... 23
Referências ..... 24
Créditos ..... 24

## Mensagem da Fundadora

Em meio a desafios como instabilidade econômica, evolução tecnológica e novas demandas sociais, o marketing ganha ainda mais protagonismo. Afinal, é ele quem impulsiona decisões de consumo, movimenta setores e influencia o modo como empresas se relacionam com o mundo. Nesse contexto, é inevitável questionar: qual deve ser o papel ético do marketing diante de tanta influência e responsabilidade?

A partir dessa percepção e compromisso institucional, surgiu o Caderno de Boas Práticas e Compromisso ESG, que é uma evolução natural da conduta adotada pela nossa empresa que, em 2025, completa 7 anos de mercado em Mato Grosso. Reafirmamos nosso posicionamento: fazer marketing vai além de gerar resultados, significa promover relações baseadas na ética, na transparência e na responsabilidade socioambiental.

Como profissional do marketing nos dias atuais, reconheço a relevância estratégica da nossa área que movimentou, no Brasil, investimentos de R$ 37,9 bilhões só com publicidade digital (Digital AdSpend, 2025). Mas essa demanda crescente agrega novas responsabilidades e desafios que vão além da performance. Precisamos garantir transparência na comunicação, evitando promessas enganosas ou omissão de informações relevantes.

Também somos desafiados a atuar com responsabilidade no uso de dados, respeitando a privacidade dos consumidores em um ambiente cada vez mais regulado. A linha entre persuasão e manipulação exige atenção: explorar medos, inseguranças ou criar urgência artificial não pode ser estratégia. Além disso, temos o compromisso de promover representatividade efetiva, evitando estereótipos e reforçando a inclusão em nossas narrativas e campanhas.

O marketing também precisa ser coerente com os discursos ESG. Falar de sustentabilidade ou diversidade exige alinhamento com as práticas reais da empresa, sob o risco de cair no greenwashing ou no social washing. E por fim, há o desafio de conciliar metas comerciais com uma atuação ética, tanto com nossos clientes quanto com os times internos e fornecedores. Afinal, ética não é obstáculo para resultado e é o que sustenta marcas sólidas no longo prazo.

De acordo com uma pesquisa da PwC (2023), 86% dos consumidores brasileiros estão dispostos a priorizar empresas sustentáveis; 60% estão mais preocupados com o impacto de suas ações no meio ambiente; 55% declararam buscam se alimentar de forma mais saudável do que há dez anos; e 55% prestam mais atenção nas causas que uma marca apoia.

Os dados mostram que as metas ESG deixaram de ser um diferencial, hoje, são uma exigência. O consumidor atual, mais consciente, informado e exigente, quer mais do que um bom produto ou serviço: ele busca marcas que tenham propósito, coerência e responsabilidade.

Portanto, incorporar práticas ambientais, sociais e de governança não é apenas uma questão de reputação, mas de competitividade e sobrevivência no longo prazo.

O ESG exerce influência comprovada sobre decisões de compra, fidelização, reputação e até a atração de talentos. Mas não basta comunicar valores, é preciso vivê-los, traduzi-los em ações concretas e garantir que cada ponto de contato com o público reflita esse compromisso. Marcas que ignoram essa estratégia não apenas perdem relevância, como a conexão com o futuro.

Diante de um novo ciclo, a Cartê tomou a decisão de se posicionar como uma empresa que não só adota, como incentiva e promove as boas práticas e compromissos ESG. Boa leitura!

***Dayane Nascimento***

*Consultora de marketing com formação na UFMT, especialista em economia comportamento pela ESPM/SP e empresária.*

# Limites de responsabilidade e escopo de atuação

A Cartê Marketing atua como consultora e intermediadora estratégica de serviços de marketing, com foco na gestão eficiente de relacionamentos entre clientes e fornecedores. Para garantir transparência e evitar mal-entendidos, é fundamental estabelecer claramente os limites de nossa atuação e responsabilidades:

## Papel da Cartê Marketing

• **Consultoria Estratégica**: Oferecemos orientação especializada em marketing, análise de mercado e planejamento de comunicação.

• **Intermediação Qualificada**: Selecionamos e indicamos fornecedores com base em critérios técnicos, éticos e de qualidade, conforme as necessidades específicas de cada projeto.

• **Gestão de Projetos**: Coordenamos a execução dos serviços, garantindo alinhamento com os objetivos estratégicos do cliente e monitorando prazos e entregas.

• **Supervisão de Qualidade**: Avaliamos as entregas dos fornecedores para assegurar conformidade com os padrões acordados e as expectativas do cliente.

## Delimitação de Responsabilidades

• **Execução Operacional**: A execução técnica e operacional dos serviços é responsabilidade direta dos fornecedores contratados, não da Cartê Marketing.

• **Relação Financeira**: O pagamento pelos serviços prestados é responsabilidade do cliente diretamente ao fornecedor, cabendo à Cartê apenas a orientação e intermediação inicial.

• **Proteção contra Fraudes**: A Cartê Marketing não se responsabiliza por fraudes, golpes ou condutas ilícitas praticadas por terceiros que se apresentem como parceiros ou fornecedores sem autorização.

• **Propriedade Intelectual**: A verificação de direitos autorais e propriedade intelectual de materiais produzidos é responsabilidade do fornecedor que os desenvolve, com orientação da Cartê.

• **Resultados de Negócio**: Embora trabalhemos com foco em resultados, a Cartê não pode garantir retornos específicos de campanhas ou estratégias, que dependem de múltiplos fatores externos.

Esta delimitação clara de responsabilidades visa proteger todas as partes envolvidas e garantir relações comerciais transparentes, éticas e produtivas. Acreditamos que o sucesso de nossos projetos depende da compreensão mútua dos papéis e responsabilidades de cada parte, construindo assim parcerias sólidas e duradouras.

# Metas ESG- Como a Cartê causa impacto no mundo

## Ambiental (E)

1. Realizar campanhas de incentivo a parceiros, fornecedores e clientes para implementação de compromissos ambientais e registro dos avanços anualmente;

2. Criar e divulgar anualmente, no mês de junho, uma campanha de conscientização ambiental alinhada ao negócio, de forma independente ou em parceria com outras empresas, ONGs ou instituições voltadas à sustentabilidade ambiental.

## Social (S)

1. Oferecer à equipe pelo menos uma capacitação anual sobre temas como diversidade e inclusão, comunicação não-violenta, capacitismo, gerenciamento de estresse e bem-estar, liderança, entre outros;

2. Realizar anualmente campanhas de valorização de mulheres, diversidade e/ou de combate à violência de gênero, conectadas ao propósito da Cartê;

3. Estimular o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, com: avaliação de demandas e sobrecargas de trabalho, análise da comunicação interna para evitar estresses e conflitos, respeito aos horários de trabalho e pessoal;

4. Desenvolver e implementar uma Política de Prevenção, Tratamento e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual, com base em referências como a Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso. A política estabelecerá diretrizes claras de prevenção, acolhimento, denúncia e responsabilização, garantindo um ambiente seguro e respeitoso para todas as pessoas da equipe, fornecedores e clientes.

## Governança (G)

1. Disponibilizar o Caderno de Boas Práticas e Compromissos ESG para a equipe e parceiros (entregue via PDF no e-mail);

2. Implementar um checklist de conhecimento e aceite da política de relacionamento empresa–fornecedor, com critérios mínimos obrigatórios para novos contratos, incluindo cláusulas de antidiscriminação, ética e combate ao assédio;

3. Adotar um Checklist de Avaliação de Parceiros, com critérios objetivos e alinhados aos valores da empresa, avaliando aspectos como qualificação técnica, reputação, cumprimento de obrigações legais, conduta ética e aderência às práticas ESG — essa será uma ferramenta oficial de governança para decisões de contratação e continuidade de parcerias;

4. Publicar um Relatório de progresso ESG (formato digital e visual) a cada três anos, dando publicidade sobre os avanços e principais desafios.

**Fortalecimento do Pilar Social**

*Na Cartê Marketing, colocamos o bem-estar humano no centro das nossas práticas.*

Nosso trabalho ESG visa fortalecer o compromisso de manter um ambiente de trabalho saudável, que promova equilíbrio, respeito, reconhecimento e participação. Ao cultivar relações baseadas em empatia, escuta ativa e propósito, queremos assegurar que cada pessoa tenha qualidade de vida e oportunidades reais de desenvolvimento.

**1. Carga de Trabalho Sustentável e Autonomia**

- Monitoramento contínuo de metas e prazos para evitar sobrecarga.
- Intervalos obrigatórios entre turnos e incentivo à pausa ativa.
- Estímulo à participação em decisões que afetam o dia a dia de trabalho.
- Incentivo ao protagonismo e confiança nas entregas.
- Canais ativos de escuta para sugestões, críticas e melhorias.

**2. Reconhecimento, Ambiente Seguro e Acolhedor**

- Feedbacks frequentes, transparentes e construtivos.
- Formação contínua de lideranças em empatia, comunicação e escuta ativa.
- Tolerância zero a assédio, discriminação ou violência no trabalho.
- Promoção de uma cultura de apoio mútuo e colaboração.

**3. Equilíbrio entre Vida Pessoal e Profissional, Sentido e Propósito no Trabalho**

- Políticas de horário flexível e home office, quando aplicável.
- Respeito ao tempo de descanso e desconexão fora do expediente.
- Fomento ao uso saudável de tecnologia e comunicação interna.
- Clareza sobre a missão da organização e o impacto das atividades de cada área.
- Diálogo frequente sobre valores, propósito e impacto social das ações.
- Inclusão de práticas de desenvolvimento humano e autoconhecimento.

## Nossas campanhas anuais

• Março: Liderança Feminina, Equidade e Inclusão

• Setembro Amarelo: Saúde mental e prevenção ao suicídio

# Código de ética e conduta - Compromisso público com as boas práticas

Na Cartê, colocamos nossos valores no centro de tudo o que fazemos. Sabemos que, para construir uma comunicação mais ética, inclusiva e responsável, não basta apenas intenção, é preciso assumir compromissos concretos que orientem nossas políticas, decisões e relações. Por isso, nossa política de boas práticas se inspira em iniciativas globais reconhecidas, entre elas:

- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU
- Princípios de Empoderamento das Mulheres – ONU Mulheres
- Partnership Agains Corruption Initiative – Fórum Econômico Mundial
- Princípios Orientados sobre Empresas e Direitos Humanos – ONU
- Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial

**Quem somos?**

Reconhecemos a comunicação como ferramenta estratégica de transformação social e empresarial. Unimos criatividade, responsabilidade e inclusão para desenvolver soluções de marketing que respeitam as pessoas, fortalecem marcas e impulsionem o crescimento sustentável dos negócios. Atuamos com ética, estratégia e sensibilidade para gerar resultados consistentes, promover mudanças positivas tanta no emrcado como na sociedade.

## Cultura CARTÊ - O que fazemos? Como fazemos?

*Somos uma empresa inclusiva e socioambientalmente responsável*

Na Cartê Marketing, acreditamos que a comunicação estratégica vai além de resultados, ela precisa refletir o mundo que queremos construir: mais justo, inclusivo e responsável. Ao adotar práticas alinhadas aos pilares ESG, buscamos garantir que nossas campanhas, projetos e relações respeitem todas as pessoas e ainda minimizem impactos socioambientais.

Trata-se de um compromisso ético que também fortalece nossos negócios, amplia a conexão com públicos diversos e consolida nosso posicionamento como uma empresa que entrega valor com propósito. Comunicação com impacto positivo não é tendência: é responsabilidade. E é nisso que acreditamos.

**Missão**

Transformar o marketing das empresas em uma força estratégica de crescimento, cuidando de cada detalhe com dedicação e inteligência estratégica, para que nossos clientes alcancem resultados de impacto.

**Visão**

Ser a principal referência em terceirização de marketing para empresas que buscam estruturar e potencializar sua presença no mercado, reconhecida por nossa abordagem personalizada, eficiência e compromisso com o sucesso de nossos parceiros.

**Valores**

Comprometimento com Resultados. Assumimos um compromisso inabalável com o sucesso de nossos clientes, construindo parcerias de longo prazo para resultados sólidos e duradouros.

**Seriedade e Responsabilidade**

Cumprimos rigorosamente nossos compromissos, com responsabilidade e transparência em todas as entregas.

**Evolução Contínua**

Priorizamos a melhoria contínua e a inovação, garantindo que nossos serviços estejam sempre na vanguarda da estratégia de marketing.

**Estratégia Fundamentada**

Cada ação é baseada em análise criteriosa e planejamento estratégico, orientando nossos clientes rumo a objetivos consistentes.

**Conhecimento como Pilar Decisório**

Valorizamos o conhecimento profundo como base para decisões estratégicas, investindo no desenvolvimento e capacitação constantes de nossa equipe.

**PRINCÍPIOS ÉTICOS**

A Cartê Marketing pauta suas atividades pelos seguintes princípios éticos:

**Integridade**: Agimos com honestidade e retidão em todas as nossas ações e decisões.

**Transparência**: Mantemos uma comunicação clara e aberta com todos os nossos públicos.

**Responsabilidade**: Assumimos as consequências de nossas ações e decisões.

**Respeito**: Tratamos todas as pessoas com dignidade e consideração.

**Equidade**: Promovemos tratamento justo e imparcial a todos.

**Legalidade**: Cumprimos rigorosamente as leis e regulamentos aplicáveis às nossas atividades.

### Relacionamento com stakeholders

Buscamos manter um relacionamento próximo com nossos stakeholders, que inclui todos os públicos que são afetados direta ou indiretamente pelas nossas atividades. O processo de engajamento ocorre de forma contínua e nos ajuda a obter informações importantes sobre suas preocupações, expectativas, além de insights sobre como podemos atender diferentes demandas e aproximá-las da nossa estratégia de negócios.

### Canais para comunicação e denúncia

Canal aberto para receber denúncias confidenciais de colaboradores, parceiros e clientes sobre comportamentos inadequados. Também pode ser acessado para solicitar orientações e comunicar preocupações sobre comportamentos éticos e lícitos.

E-mail: dayane@carte.marketing

Site: https://www.carte.marketing/esg

Telefone: (65) 98125-8186

### Sobre Assédio moral e sexual

Todas as denúncias serão registradas e conduzidas sob a premissa de não retaliação ao denunciante, com o máximo sigilo e discrição, com o objetivo de proteger a integridade da vítima. Também nos comprometemos a orientar sobre as outras formas de buscar ajuda, a partir dos órgãos públicos competentes.

### Proteção de Dados e Privacidade do Cliente

Na Cartê, zelamos pela privacidade e pela segurança das informações de todos os nossos clientes, parceiras e stakeholders. Seguimos os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018, e adotamos práticas responsáveis para garantir que dados pessoais ou estratégicos sejam tratados com confidencialidade, apenas para finalidades autorizadas e em ambientes seguros.

Nossa equipe é orientada a:

- Utilizar informações de clientes exclusivamente para os fins contratados;
- Proteger documentos, arquivos e dados em plataformas seguras e com acesso restrito;
- Não compartilhar informações sensíveis sem consentimento prévio;
- Comunicar imediatamente qualquer incidente de segurança ou suspeita de violação de dados.

Esse compromisso reforça nosso pilar de Governança, garantindo relações baseadas na confiança, na ética e no respeito à privacidade de todas as pessoas que se conectam à Cartê.

## Trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas

Todas as políticas e regras relacionadas a anticorrupção estão descritas no Código de Relacionamento Empresa-Colaboradores. Também são divulgadas em palestras onboarding e treinamentos anuais das equipes. Nosso objetivo é fortalecer a política de prevenção e a mitigação dos conflitos de interesse pautados de um dos nossos valores, a integridade Cartê.

Destacamos que adotamos uma política de tolerância zero em relação à aceitação de comissões, bonificações ou qualquer outra vantagem financeira de clientes, fornecedores ou parceiros com os quais mantenha relações comerciais. Sendo assim, essa conduta caracteriza conflito de interesse e compromete a integridade das relações profissionais.

O recebimento de presentes e brindes corporativos é permitido, desde que atendidos os seguintes critérios:

• Tenham valor simbólico ou promocional (até 15% do salário mínimo vigente);

• Não estejam vinculados a acordos, favorecimentos ou contratos em negociação;

Caso um colaborador receba esse tipo de proposta ou ganhe brindes que ultrapassem o valor estipulados, deverá comunicar imediatamente a Direção, sob pena de sanções disciplinares.

## Contratos

Na Cartê, prezamos por relações comerciais éticas, transparentes e responsáveis, alinhadas aos nossos valores e aos princípios ESG. Por isso, todos os contratos, parcerias e acordos comerciais devem refletir o compromisso da empresa com a integridade, a inclusão e a responsabilidade socioambiental.

Sempre que possível, priorizamos fornecedores e parceiras que compartilham dos nossos valores. Além disso, adotamos cláusulas contratuais simples e objetivas para garantir:

- Proibição expressa de qualquer prática de corrupção, suborno ou vantagem indevida;
- Compromisso com o cumprimento das legislações vigentes, incluindo direitos trabalhistas e ambientais;
- Estímulo à diversidade e à equidade nas relações comerciais;
- Respeito à privacidade e à proteção de dados de todas as partes envolvidas.

Esse cuidado faz parte da nossa responsabilidade como uma empresa inclusiva, transparente e comprometida com um mercado mais justo e sustentável.

## Código de Relacionamento

*Construir um ambiente seguro e transparente faz parte da cultura da Cartê.*

Nosso Código de Relacionamento foi criado para orientar, de forma clara e prática, como devem ser conduzidas as nossas relações com três públicos fundamentais: Equipe, Parceiros e Clientes. Compreendemos que cada um desses públicos possui necessidades e responsabilidades

específicas, por isso, o Caderno de Boas Práticas traz um detalhamento com regras, condutas esperadas e orientações para garantir um ambiente alinhado aos nossos compromissos ESG.

## Diretrizes para o uso da IA em nossos processos

*Inovação responsável: diretrizes para o uso da inteligência artificial.*

### Compromisso com a Ética Digital

Como parte de nosso compromisso com a governança responsável e a transparência, a Cartê Marketing reconhece a importância de estabelecer diretrizes claras para o uso de tecnologias emergentes em nossos processos. A Inteligência Artificial (IA) representa uma poderosa ferramenta de inovação que, quando utilizada de forma ética e consciente, pode potencializar nossa criatividade e eficiência.

Alinhados aos nossos valores institucionais e aos princípios ESG que norteiam nossas ações, estabelecemos as seguintes diretrizes para o uso da IA em nossos processos:

### Diretrizes para Uso Responsável da IA

• **Complementaridade, não substituição**: A IA é utilizada como ferramenta de apoio que amplia capacidades humanas, nunca como substituta do olhar crítico, da sensibilidade cultural e da responsabilidade ética dos profissionais.

• **Supervisão humana constante**: Todas as aplicações de IA em nossos processos são supervisionadas por profissionais capacitados, que validam, contextualizam e assumem responsabilidade pelo resultado final.

• **Respeito à propriedade intelectual**: Utilizamos ferramentas de IA respeitando direitos autorais e a originalidade criativa, com atribuição adequada de créditos quando aplicável.

• **Transparência com stakeholders**: Comunicamos de forma clara aos clientes e parceiros quando e como utilizamos ferramentas de IA em projetos específicos.

• **Proteção de dados e privacidade**: Não alimentamos sistemas de IA com dados sensíveis ou informações confidenciais de clientes sem consentimento explícito e medidas adequadas de proteção.

• **Compromisso com a verdade**: Não aplicamos IA para manipular informações, gerar conteúdos enganosos ou prejudicar indivíduos ou grupos.

• **Avaliação contínua de impactos**: Monitoramos regularmente os impactos sociais, éticos e ambientais das tecnologias de IA que utilizamos, ajustando nossas práticas quando necessário.

### O Valor Insubstituível do Fator Humano

Reconhecemos que o diferencial da Cartê Marketing está nas pessoas que compõem nossa equipe. O ser humano permanece essencial em nossos processos porque:

- Possui senso crítico e compreensão de contexto que transcendem algoritmos;
- Percebe sutilezas emocionais e culturais, essenciais para uma comunicação autêntica;
- Possui responsabilidade ética e social por suas escolhas;
- Realiza decisões baseadas em valores, empatia e propósito, não apenas em dados.

Esta política de uso responsável da IA reforça nosso compromisso com a governança ética e transparente, garantindo que a inovação tecnológica esteja sempre a serviço de nossos valores e do impacto positivo que buscamos gerar.

## Gestão do Código de Ética

A gestão deste Código de Ética e Conduta é responsabilidade da Direção da Cartê Marketing, que deve:

- Promover a divulgação e o conhecimento do Código;
- Esclarecer dúvidas sobre sua interpretação;
- Receber e analisar denúncias de violação;
- Investigar as denúncias com imparcialidade;
- Aplicar medidas disciplinares quando necessário;
- Revisar e atualizar o Código periodicamente.

**Medidas disciplinares:**

- Advertência verbal;
- Advertência escrita;
- Suspensão;
- Rescisão contratual;
- Medidas legais cabíveis.

# Código de Relacionamento Empresa-Colaboradores

**Empresa:** Cartê Marketing

**Colaboradores:** Contratados (CLT), Estagiários e PJ.

**1. Objetivo**

Estabelecer diretrizes claras para promover um ambiente de trabalho ético, seguro, inclusivo e saudável, no qual todos os colaboradores se sintam valorizados, respeitados e engajados com o propósito e os resultados da empresa.

**2. Princípios**

• **Respeito e Inclusão:** Promover a equidade nas relações de trabalho, respeitando as diferenças e assegurando práticas inclusivas em todos os níveis da organização.

• **Transparência e Ética:** Conduzir todas as atividades com integridade e clareza, alinhadas aos valores institucionais da Cartê Marketing.

• **Ambiente Saudável:** Priorizar o bem-estar físico e emocional dos colaboradores, estimulando relações de confiança, cooperação e satisfação profissional.

**3. Direitos dos Colaboradores**

• **Ambiente de Trabalho Seguro:** Prover um ambiente seguro, livre de discriminação, assédio ou qualquer forma de abuso, que se dará a partir de uma Política de Prevenção e Combate ao Assédio a ser desenvolvida.

• **Canais de denúncias:** Além de registrar em nossos canais, incentivamos a formalização das denúncias em órgãos competentes e oferecemos apoio psicológico e jurídico quando necessário.

• **Desenvolvimento Profissional:** Oferecer oportunidades para o desenvolvimento e crescimento profissional, incluindo treinamentos e feedbacks regulares.

• **Equilíbrio entre Trabalho e Vida Pessoal:** Respeitar as necessidades individuais dos colaboradores, promovendo um equilíbrio saudável entre vida profissional e pessoal.

**4. Deveres dos Colaboradores**

• **Atuar com ética**, integridade e profissionalismo em todas as atividades, evitando conflitos de interesse e tomando decisões baseadas na responsabilidade e na transparência.

• **Respeitar as normas internas, políticas e diretrizes da empresa**, zelando pelo cumprimento dos valores institucionais em todas as interações, internas e externas.

• **Proteger a confidencialidade de informações estratégicas** ou sensíveis da Cartê, inclusive após o encerramento do vínculo profissional.

• **Zelar pela imagem e reputação da empresa**, representando a Cartê com responsabilidade e coerência com seu posicionamento.

• **Utilizar os recursos da empresa de forma consciente e responsável**, respeitando seu propósito e evitando desperdícios ou usos inadequados.

• **Contribuir ativamente para um ambiente colaborativo e inclusivo**, pautado no respeito, na escuta e na valorização das diferenças.

• **Reportar prontamente quaisquer situações que violem este Código de Ética**, colaborando com a manutenção de uma cultura íntegra e segura para todos.

**5. Política de Comissionamento e Presentes**

• **Comissionamento proibido:** Colaboradores não devem aceitar ou solicitar comissões ou bonificações baseadas em volume de negócios dos parceiros contratados por intermédio da Cartê Marketing.

• **Aceitação de brindes:** É permitida a aceitação de brindes simbólicos ou itens de baixo valor, desde que não comprometam a isenção profissional.

**6. Comunicação e Feedback**

• **Canais Abertos:** A Cartê mantém canais institucionais abertos e seguros para acolher sugestões, preocupações e eventuais denúncias.

• **Cultura de Feedback:** Encorajamos o feedback contínuo e construtivo, como ferramenta de desenvolvimento, alinhamento de expectativas e fortalecimento da cultura organizacional.

**7. Resolução de Conflitos**

• **Mediação Interna:** Eventuais conflitos devem ser tratados com diálogo e respeito, com apoio da liderança quando necessário.

• **Tolerância zero a comportamentos inadequados:** Toda conduta que comprometer o respeito, a dignidade ou a integridade de qualquer colaborador será analisada com seriedade, conforme previsto neste Código.

**8. Conflito de interesses**

Conflito de interesses ocorre quando interesses pessoais interferem ou podem interferir na capacidade de julgamento isento no exercício das atividades profissionais. A Cartê Marketing espera que seus colaboradores:

- Evitem situações que configurem conflito de interesses;
- Declarem potenciais conflitos de interesse à direção da empresa;
- Abstenham-se de participar de decisões em que haja conflito de interesses;
- Não utilizem sua posição na empresa para obter vantagens pessoais indevidas.

**Exemplos de situações de conflito:**

- Ter participação societária em empresas fornecedoras ou clientes;
- Contratar familiares ou amigos sem critério objetivos;
- Aceitar presentes ou favores que possam influenciar decisões de negócio;
- Utilizar recursos da empresa para fins pessoais.

**9. Avaliação e Melhoria Contínua**

Este código será revisto periodicamente para garantir sua atualização e aderência aos princípios éticos, à legislação vigente e aos valores da Cartê Marketing. A participação dos colaboradores nesse processo é essencial para a construção de um ambiente de trabalho cada vez mais ético, transparente e sustentável.

# Código de Relacionamento Empresa-Clientes

**Empresa:** Cartê Marketing

**Objetivo:** Foco na satisfação do cliente e na qualidade dos serviços e produtos oferecidos.

**1. Objetivo**

Estabelecer diretrizes para a construção de um relacionamento profissional, transparente e respeitoso com nossos clientes, assegurando a excelência na prestação dos serviços e a clareza quanto às responsabilidades envolvidas.

Nosso compromisso é com a entrega de soluções estratégicas de marketing com ética, qualidade e foco em resultados. No entanto, ressalta-se que a Cartê Marketing não se responsabiliza por interpretações equivocadas, usos indevidos ou decisões que extrapolem o escopo contratual previamente acordado.

**2. Princípios**

• **Transparência e Honestidade:** Fornecer informações claras e precisas sobre serviços, prazos e condições, garantindo a confiança e a segurança dos clientes em cada interação.

• **Compromisso com a Qualidade:** Trabalhar para entregar serviços de alto padrão, cumprindo rigorosamente o que foi acordado e buscando, sempre que possível, superar as expectativas.

• **Respeito Mútuo:** Manter um relacionamento baseado no respeito e na empatia, valorizando as necessidades e feedbacks dos clientes.

**3. Direitos dos Clientes**

• **Acesso à Informação:** Receber informações detalhadas sobre os serviços contratados, incluindo prazos de entrega, valores e políticas de atendimento.

• **Suporte Eficiente:** Ter à disposição canais de atendimento para solucionar dúvidas, registrar reclamações e oferecer sugestões.

• **Privacidade e Segurança:** Ter a garantia de que seus dados e informações pessoais serão tratados com confidencialidade e em conformidade com as legislações de proteção de dados.

**4. Compromissos da Cartê com seus Clientes**

• **Excelência nas Entregas**: Cumprir prazos, manter a qualidade e garantir o alinhamento contínuo com as demandas do cliente.

• **Clareza e Transparência**: Apresentar benefícios, limitações e riscos de forma objetiva e ética.

• **Confidencialidade**: Proteger informações estratégicas e sensíveis compartilhadas durante o projeto.

• **Cordialidade e Profissionalismo**: Tratar cada cliente com respeito, empatia e postura profissional em todas as interações.

• **Ética nas Indicações**: Informar claramente o papel da Cartê como intermediadora e os limites de sua atuação.

• **Aperfeiçoamento Contínuo**: Valorizar o feedback do cliente como parte do processo de evolução dos serviços e das relações comerciais.

**5. Ambiente Respeitoso e Livre de Assédio**

**Proteção Contra Assédio:** A Cartê Marketing assegura que nenhum colaborador, prestador de serviço ou cliente será colocado em situação de assédio sexual ou moral. Qualquer incidente será tratado com a máxima seriedade, com a tomada de medidas adequadas para garantir a proteção e o bem-estar de todas as partes envolvidas.

**6. Comunicação e Transparência**

• **Canais de Atendimento:** Oferecer diversos canais de comunicação, como telefone, e-mail e redes sociais, para facilitar o contato com os clientes.

• **Resposta Ágil:** Comprometer-se a responder às solicitações e dúvidas dos clientes de forma rápida e precisa, garantindo um atendimento eficiente.

**7. Compromisso com a Satisfação**

• **Pesquisa de Satisfação:** Realizar pesquisas de satisfação para entender as expectativas dos clientes e melhorar continuamente os serviços.

• **Ações Corretivas:** Implementar ações corretivas sempre que necessário, visando a satisfação do cliente e a manutenção de um alto padrão de qualidade.

**8. Revisão e Melhoria Contínua**

Este código será revisado regularmente para garantir que esteja sempre alinhado às melhores práticas de mercado, à legislação vigente e às expectativas dos nossos clientes. Nosso objetivo é manter relações comerciais éticas, transparentes e voltadas à construção de valor mútuo.

# Código de Relacionamento Empresa-Parceiros

**Empresa:** Cartê Marketing

**Parceiros:** Profissionais ou empresas com contratos intermediados pela Cartê, onde a Cartê realiza orçamentos, orienta a execução e acompanha a entrega, sendo o pagamento e benefício diretamente do cliente.

**1. Objetivo**

Estabelecer diretrizes para garantir a qualidade dos serviços prestados por meio de parcerias, promovendo relações comerciais pautadas na ética, na transparência e no compromisso com os resultados do cliente final. A Cartê busca consolidar parcerias de confiança que compartilhem seus valores e padrões de excelência.

**2. Princípios**

• **Compromisso com a Qualidade:** Esperamos que nossos parceiros entreguem serviços com alto padrão técnico, alinhados às expectativas do cliente e ao posicionamento da Cartê Marketing.

• **Transparência nas Relações:** As interações entre Cartê, parceiros e clientes devem ser claras, objetivas e baseadas em comunicação aberta, favorecendo a cooperação e a previsibilidade nos processos.

• **Responsabilidade Compartilhada:** Cada parte envolvida tem papéis definidos no contrato. O respeito a essas atribuições é essencial para o bom andamento dos projetos.

**3. Direitos e deveres dos Parceiros**

• **Acesso à Informação:** Receber informações claras e detalhadas sobre os projetos em que atuarão, incluindo prazos, escopo e expectativas do cliente.

• **Tratamento respeitoso:** Ser tratado com respeito, equidade e profissionalismo em todas as interações com a equipe Cartê e com os clientes.

• **Respeito aos Acordos:** Cumprir os termos acordados nos contratos, sempre com o objetivo de garantir a satisfação do cliente final.

• **Colaboração com a Cartê:** Manter colaboração ativa com a Cartê durante o processo de execução, respeitando prazos, padrões de qualidade e conduta profissional.

• **Zelar pela Imagem e Reputação da Cartê:** Zelar pela integridade e pela imagem da Cartê em todas as interações com os clientes, mantendo postura profissional, ética e alinhada aos valores da empresa.

**4. Deveres da Cartê com os Parceiros**

- Selecionar fornecedores com base em critérios técnicos, profissionais e éticos;
- Conduzir negociações de forma transparente e imparcial;
- Cumprir os compromissos contratuais estabelecidos;
- Manter uma comunicação clara sobre expectativas e responsabilidades.

**5. Política de Bonificações e Presentes**

• **Proibição de Bonificação:** A Cartê Marketing não recebe bonificação por volume ou comissão em quaisquer contratos intermediados, seja para a empresa ou seus colaboradores. Se qualquer bonificação for oferecida, a direção da Cartê deve ser comunicada imediatamente para as devidas providências.

• **Aceitação de Presentes:** É permitido que colaboradores recebam brindes ou presentes de baixo valor, considerados como ações de relacionamento. Presentes ou itens com valor superior a 15% do salário-mínimo vigente  devem ser reportados à direção da Cartê para avaliação e registro.

**6. Gestão dos Contratos**

• **Responsabilidade da Cartê:** A Cartê Marketing atua como gestora dos contratos firmados entre o cliente e o parceiro, garantindo a orientação e supervisão da execução dos serviços, conforme as necessidades do cliente.

• **Responsabilidade do Cliente:** O pagamento dos serviços prestados pelos parceiros é de responsabilidade direta do cliente da Cartê Marketing, conforme os termos acordados entre as partes.

**7. Ambiente Respeitoso e Livre de Assédio**

A Cartê mantém tolerância zero com qualquer forma de assédio moral ou sexual envolvendo colaboradores, parceiros ou clientes.

Qualquer incidente deve ser imediatamente reportado ao canal de denúncias da empresa, com garantia de confidencialidade e apuração responsável.

**8. Comunicação e Feedback**

• **Canais de Comunicação:** Manter canais de comunicação abertos e acessíveis para facilitar a interação entre Cartê, parceiros e clientes.

• **Feedback Contínuo:** Incentivar o feedback constante para melhoria dos processos e da qualidade dos serviços prestados, promovendo o aprimoramento contínuo das parcerias.

**9. Avaliação e Melhoria Contínua**

Esta política será revisada periodicamente para assegurar que continue alinhada com os objetivos da Cartê Marketing e com as necessidades de seus clientes e parceiros, sempre priorizando a transparência e a qualidade dos serviços.

**10. Revisão e Atualização**

Este código será revisado periodicamente para assegurar sua aderência às práticas da Cartê Marketing, à legislação vigente e às expectativas de nossos clientes e parceiros.

# Conclusão - Compromisso com o futuro: nossa jornada ESG

Ao chegar ao final deste Caderno de Boas Práticas e Compromisso ESG, reafirmamos que este documento representa muito mais que um conjunto de políticas e diretrizes, que consolida o compromisso institucional da Cartê Marketing com um futuro ético, inclusivo e responsável

Em 2025, ao completarmos 7 anos de atuação, damos este importante passo na formalização de práticas que, em grande parte, já faziam parte de nossa cultura organizacional. Acreditamos que a transparência nas relações, a clareza nas responsabilidades e o compromisso com a ética não são apenas valores abstratos, mas ferramentas práticas para construir relacionamentos mais sólidos e resultados mais sustentáveis.

**Nossa Visão de Futuro**

O marketing tem o poder de influenciar comportamentos, moldar percepções e impulsionar mudanças. Com esse poder, vem uma responsabilidade que levamos muito a sério, por isso a Cartê Marketing busca atuar como agente de transformação positiva, promovendo práticas que:

- Respeitem as pessoas em toda sua diversidade
- Utilizem recursos de forma consciente e responsável
- Estabeleçam relações comerciais baseadas em transparência e confiança
- Contribuam para um mercado mais ético e sustentável

Sabemos que a jornada ESG é contínua e evolutiva. Este documento não marca um ponto de chegada, mas sim um compromisso com o aprimoramento constante de nossas práticas. Nos comprometemos a revisitar regularmente estas diretrizes, aprendendo com nossas experiências e incorporando novas perspectivas que surgirem ao longo do caminho.

**Convite à Participação**

Convidamos todos os nossos stakeholders – colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores – a se juntarem a nós nesta jornada. Acreditamos que o impacto positivo que buscamos só será plenamente alcançado através de um esforço coletivo e colaborativo. Suas sugestões, feedbacks e ideias são fundamentais para o aprimoramento contínuo de nossas práticas ESG. Nossos canais de comunicação estão sempre abertos para acolher contribuições que nos ajudem a evoluir.

**Compromisso com a Ação**

Mais do que palavras em um documento, nosso compromisso ESG se traduzirá em ações concretas no dia a dia da Cartê Marketing. Monitoraremos nosso progresso em relação às metas estabelecidas e prestaremos contas regularmente sobre nossos avanços e desafios.

As ações contínuas e alinhadas aos nossos princípios possuem o potencial de gerar transformações significativas. É com este espírito que seguimos em frente, construindo um legado de responsabilidade, ética e impacto positivo no mundo.

# Referências

BENACCHIO, Marcelo (coordenador). A Sustentabilidade da Relação entre Empresas Transnacionais e Direitos Humanos. CRV: Curitiba, 2016, p. 148-169.

BRASIL. Decreto nº 11.772 de 9 de novembro de 2023. Institui Grupo de Trabalho Interministerial para a elaboração de proposta da Política Nacional de Direitos Humanos e Empresas. Diário Oficial, Brasília, DF, 10 nov. 2023. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2023/Decreto/D11772.htm#art10. Acesso em 20 jun. 2025.

BRASIL. MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS. Implementando os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU: O dever do Estado de proteger e a obrigação das empresas de respeitar os direitos humanos. 2018. https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2019/outubro/Cartilha_versoimpresso.pdf. Acesso em 20 jun. 2025.

PACTO GLOBAL. Disponível em https://www.pactoglobal.org.br/esg/ Acesso em 20 jun. 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Disponível em: https://www.un.org/sustainabledevelopment/pt/. Acesso em 30 jun. 2025.

ONU MULHERES. Princípios de Empoderamento das Mulheres. Disponível em: https://www.weps.org/. Acesso em: 22 jun. 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos. Disponível em: https://www.ohchr.org/en/business-and-human-rights. Acesso em: 25 jun. 2025.

# Créditos

O Caderno de Boas Práticas e Compromisso ESG da Cartê Marketing é o resultado do trabalho colaborativo de profissionais comprometidos com a construção de uma empresa mais ética, inclusiva e responsável.

**Coordenação Geral**

Dayane Nascimento – Fundadora e Diretora da Cartê Marketing

**Consultoria Técnica, Redação e Revisão de Conteúdo**

Rose Domingues – RD Comunicação Estratégica e ESG

**Ano de Publicação**

Cuiabá – Mato Grosso, Junho de 2025