

CÓDIGO ÉTICO E CONDUTA INSTITUCIONAL



MINAS TÁXI – AEROPORTO DE CONFINS

Rua das Goiabeiras – 696 – Distrito Industrial Genesco Aparecido
Lagoa Santa – MG – Fone: 31 3681-1341



FICHA TÉCNICA

Título: Código Ético e Conduta Institucional

Autoria: MINAS TÁXI

AEROPORTO DE CONFINES

Data de edição: 2024

ÍNDICE

1. IDENTIDADE CORPORATIVA	4
1.1. Perfil	4
1.2. Missão	4
1.3. Visão	4
2. TERMINOLOGIA.....	5
3. PRINCÍPIOS E VALORES	6
3.1. Princípios	6
3.2. Valores	6
4. O CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA.....	8
4.1. Objetivos	8
4.2. Violação do Código de Ética e Conduta.....	8
4.3. Normas de Conduta	8
4.3.1. Normas Gerais.....	8
4.3.1.1. Em relação à Cooperativa.....	8
4.3.1.2. Em relação aos Cotistas e Auxiliares.....	9
4.3.1.3. Em relação aos Utilizadores.....	10
4.3.1.4. Em relação aos Clientes.....	11
4.3.1.5. Em relação aos Parceiros.....	12
4.3.1.6. Em relação aos Fornecedores.....	12
4.3.1.7. Em relação às Entidades Reguladoras e Fiscalizadoras	12
4.3.1.8. Em relação ao Mercado e Concorrência	13
4.3.1.9. Em relação à Higiene e Segurança no Trabalho	13
4.3.1.10. Em relação à Segurança de Pessoas e Bens.....	13
4.3.1.11. Em relação aos Sistemas e Tecnologias de Informação e Comunicação	13
4.3.1.12. Em relação à Comunicação Social	14
4.3.1.13. Em relação ao Ambiente	14
4.3.2. Normas Específicas.....	14
4.4. Incumprimentos	15
4.5. Disposições Finais	15

Identidade Corporativa

1.1. Perfil

Denominação: Minas Táxi – Cooperativa de Táxis de Lagoa Santa, Confins e Vetor Norte.

Sede: Rua das Goiabeiras, nº 696, Dist. Indus. Genesco Aparecido, Lagoa Santa, MG, 33240-080.

Data de Constituição: 25 de Fevereiro de 2002

Natureza Jurídica: Sociedade Cooperativa
CNPJ: 04925740000190

1.2. Missão

Prestar um serviço de transporte de passageiros em táxi com profissionalismo e qualidade, garantindo a segurança de quem viaja conosco.

1.3. Visão

Queremos ser reconhecidos como empresa de excelência na prestação de serviços de transporte de passageiros em táxi.

1.4. Ambição

Alcançar a excelência nos serviços prestados, com o objetivo de proporcionar um serviço rápido e seguro, com a máxima comodidade para o passageiro. Todos os dias, o dia todo!



Terminologia

Código de Ética e Conduta

Documento que procura integrar o conjunto de regras e comportamentos que a Minas Táxi espera de todos os seus Membros.

Minas Táxi

Representa a maior cooperativa de táxis do Vetor Norte que disponibiliza serviços para empresas e particulares.

A marca Minas Táxi surge em 2002 com a necessidade de atendimento em excelência, compromisso e pontualidade, agregando aos seus membros serviços do Call Center, rádio e posteriormente sistemas de aplicativos para a prestação do serviço.

Membros

Na designação aqui adotada, os membros são aqueles que possuem cotas ativas Minas Táxi.

Missão

Os membros Minas Táxi encontram-se ao serviço da comunidade e dos cidadãos, prevalecendo sempre o interesse daqueles a quem prestam serviços, sobre os interesses particulares ou de grupo.

Parceiros

Pessoas ou entidades com quem a Minas Táxi estabelece uma relação de parceria para a execução de determinada atividade.

Princípios

1. Princípio de Missão Pública
 2. Princípio da Integridade
 3. Princípio da Justiça
 4. Princípio da Igualdade
 5. Princípio da Lealdade
 6. Princípio da Informação e da Qualidade
 7. Princípio da Competência e Responsabilidade
- (Compromisso Ético do Universo Minas Táxi)

Cotistas

Aquele que subscreve e realiza títulos de capital na cooperativa, de acordo com o definido nos seus Estatutos.

Os cotistas podem exercer funções de:

- Motorista de Táxi (na cooperativa),
- Outras funções de suporte à atividade da cooperativa.

Trabalhador

Aquele que exerce atividade na cooperativa mediante o estabelecimento de um contrato de trabalho. Não subscreveu títulos de capital.

Utilizadores

Permissionário: É aquele que, possuindo o seu próprio táxi, utiliza os serviços do Call Center da Minas Táxi para captação de passageiros.

Auxiliar: Aquele que, legalmente, representa o Permissionário.

Agregados: Aquele que conduz o táxi previamente autorizado pelos conselhos de ética, fiscal e diretoria executiva.

Princípios & Valores

Os Princípios e Valores da Minas Táxi representam o conjunto de parâmetros e normas, que devem orientar as decisões e conduta pelas quais a cooperativa desenvolve a sua atividade e as relações com todos os seus parceiros.

3.1. Princípios

Responsabilidade

Somos no enquadramento da nossa atividade, inteiramente responsáveis pelas nossas ações e omissões, atuando de forma corretiva sempre que as situações assim o exijam.

Compromisso e Criação de valor

Temos o compromisso de pugnar o cumprimento dos direitos e deveres de todos os que conosco interagem, desenvolvendo a nossa atividade com uma visão de criação de valor, respeitando os princípios da sustentabilidade e da responsabilidade social.

Segurança (de pessoas e bens)

Para nós, assegurar a proteção das pessoas, sejam Clientes, Colaboradores, Utilizadores e bens, é um requisito imprescindível de atuação no mercado.

Legalidade

Na Minas Táxi, todos os Membros, sejam Sócios, Trabalhadores ou Utilizadores, atuam e pautam a sua conduta em conformidade com a legislação e regulamentação em vigor aplicáveis à atividade, quer seja externa ou interna à Cooperativa.

Tolerância

Aceitamos a diferença de ideias e opiniões, como fatores que promovem a partilha e a discussão salutar, para o alcance de um objetivo comum melhorado.

Solidariedade

Fomentamos a solidariedade no seio da Cooperativa enquanto prática que deve nortear as relações entre todos os Membros.

Igualdade de Tratamento e de Oportunidades

Na Minas Táxi promovemos a igualdade:

- De tratamento, quer para com os nossos Clientes, quer internamente, condenando qualquer tipo de comportamento ofensivo ou discriminatório, em especial, com base na raça, sexo, idade, incapacidade física, orientação sexual, opiniões políticas, ideias filosóficas ou convicções religiosas.

3.2. Valores

Competência Profissional

Todos os nossos Membros possuem as habilitações e competências adequadas e necessárias ao exercício das suas funções.

Ética e Integridade

Os membros Minas Táxi regem-se por critérios de honestidade e de integridade pessoal e profissional.

Educação e Respeito

Todos os nossos Clientes, Colaboradores, Fornecedores e demais partes interessadas são tratados com educação e de forma respeitosa.

Cooperação e Trabalho em Equipe

Promovemos o bom relacionamento interpessoal, em respeito pelo próximo, assegurando a existência de relações cordiais. O sucesso da Cooperativa depende da integração dos esforços, da troca de experiências e do auxílio mútuo.

Eficiência e Inovação (de serviços e processos)

A eficiência e a inovação, nos serviços e nos processos, são ações que estão presentes no dia-a-dia da Minas Táxi, numa perspectiva de melhoria contínua do serviço que prestamos.

Qualidade

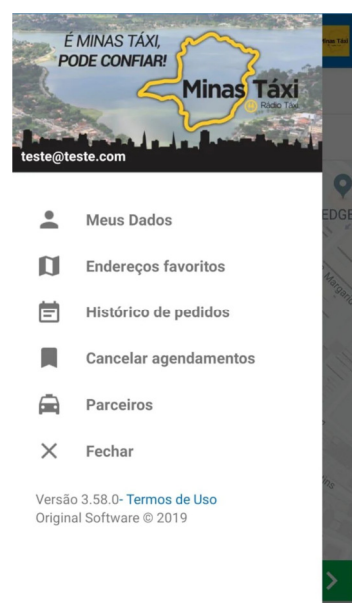
Promovemos continuamente a melhoria da qualidade do serviço que prestamos, procurando conquistar a fidelização dos nossos Clientes pela oferta de um serviço de excelência.

Transparência

Asseguramos que as informações que fornecemos sobre a Cooperativa, são verdadeiras e claras. A Minas Táxi defende práticas transparentes e equitativas, não tolerando nem admitindo formas ativas ou passivas de suborno ou corrupção.

Sustentabilidade Económica e Financeira

De modo a manter o cumprimento dos compromissos assumidos com todas as partes interessadas, assegurar o equilíbrio económico e financeiro da Minas Táxi é uma das principais preocupações da Direção.



O Código de Ética e Conduta

O presente código de ética constitui uma ferramenta na qual se inscrevem princípios e valores que pautam a atuação da Minas Táxi, bem como as normas de conduta a que os seus Membros se encontram sujeitos e assumem como suas, e que a cooperativa pretende ver reconhecidas e aceitas por todo o universo Minas Táxi

4.1. Objetivos

O Código de Ética e Conduta Institucional tem como objetivos:

Dar a conhecer a todas as partes interessadas, os Princípios e Valores que orientam a atividade da cooperativa, bem como as regras de natureza ética e deontológica que devem estar presentes na sua atuação;

Promover e incentivar a adoção das regras definidas neste Código, servindo de referência para as atitudes e comportamentos de cada Membro da cooperativa;

Reforçar o sentimento de cooperação e partilha; Fortalecer a imagem institucional da Minas Táxi, diferenciando-a dos seus concorrentes.

4.2. Violação do Código de Ética e Conduta

A violação ou inobservância das regras de conduta deste Código por qualquer um dos seus destinatários constitui falta grave e implica a aplicação das medidas disciplinares adequadas, conforme regulamentos internos e demais normativos aplicáveis.

4.3. Normas de Conduta

As regras constantes do presente Código visam garantir a prática de condutas profissionais de elevado padrão moral e de cultura dos Valores da Minas Táxi por parte de todos os Membros da cooperativa, em complemento das disposições legais.

Normas Gerais

4.3.1.1. Em relação à Cooperativa

Junto dos seus Membros, sejam Sócios, Trabalhadores ou Utilizadores, a Minas Táxi deve: **Fomentar um bom ambiente de trabalho**, promovendo o espírito de equipe e entre ajuda, bem como a partilha de conhecimentos e experiências no seio da cooperativa;

- Promover e facilitar o desenvolvimento de competências (formação) e/ou o aperfeiçoamento profissional;
- Promover o debate e o esclarecimento entre todos os Membros;
- Respeitar as decisões dos diretores, de acordo com as funções e responsabilidades que lhes sejam confiadas;
- Tratar com o devido respeito todos os colegas, Colaboradores, Utilizadores e restantes partes interessadas;
- Proporcionar um ambiente de trabalho que respeite e garanta as condições de higiene e segurança no trabalho;
- Garantir a correta distribuição via Call Center, dos serviços de transporte em táxi recepcionados;



REUNIÕES MENSAIS PARA DISCUTIR E DEFINIR ESTRATEGIAS

- Fazer cumprir as normas de disciplina, segurança, higiene e moralidade no trabalho;
 - Assegurar que a atividade se desenvolva nos moldes constantes do presente contrato e demais normativos em vigor, tomando as medidas corretivas necessárias, sempre que tal aconteça;
 - Zelar pelo respeito dos princípios Corporativos, dos Estatutos e demais normativos em vigor.
- 4.3.1.2. Em relação aos Cotistas e Auxiliares:**
As normas constantes deste Código devem ser aceitas, compreendidas e praticadas por todos os Cotistas e Auxiliares da cooperativa, onde quer que exerçam a sua atividade. Todos os Cotistas e Auxiliares da cooperativa devem assegurar o mais alto nível de desempenho nas funções que lhe foram atribuídas pela Direção. Neste contexto, devem, igualmente:
- Cumprir com zelo e diligência todas as funções que lhes forem confiadas;
 - Seguir as regras e procedimentos de funcionamento interno em vigor e aplicáveis à função que desempenham;
 - Cumprir com todas as obrigações a que estejam sujeitos;
 - Ter um desempenho de elevado sentido ético e de responsabilidade;
 - Comparecer ao serviço com pontualidade e assiduidade e comunicar prontamente os seus impedimentos, na impossibilidade de deles dar conhecimento prévio;
 - Promover a participação e troca de conhecimentos ou informações e a cooperação no seio da cooperativa;
 - Garantir a adoção de posturas e atitudes adequadas, nomeadamente no caso de exercício de funções que requeiram o contato com o Cliente;
 - Tratar com educação e correção os colegas de trabalho e demais pessoas que se relacionem consigo e com a cooperativa;
 - Colaborar com a Direção e restantes órgãos da cooperativa, em tudo o que respeitar à execução e disciplina no trabalho e participar com interesse na gestão e vida da cooperativa;
 - Zelar pela manutenção, conservação, boa utilização e limpeza dos bens, equipamentos e ferramentas que lhes estejam confiadas;
 - Não utilizar os meios e/ou equipamentos que lhe estiverem atribuídos, para fins ilegais ou imorais;
 - Contribuir para garantir a segurança e proteção de todos, observando e fazendo observar as medidas de segurança e higiene no trabalho constantes das leis e dos regulamentos aplicáveis;

- Comunicar, pontual e detalhadamente os acidentes ocorridos em serviço;
- Contribuir para criar, manter e/ou melhorar um bom ambiente de trabalho, nomeadamente através da cooperação e trabalho em equipa, não procurando vantagens pessoais à custa dos colegas e participando para o alcance dos objetivos e boa imagem da Minas Táxi;
- Observar os princípios de lealdade, de integridade, de cooperação, de respeito pelos demais e da urbanidade;
- Garantir a confidencialidade da informação de negócio a que possa ter acesso, bem como daquela a que possa ter acesso por via do contato com o Cliente (caso dos Motoristas de Táxi);
- Evitar o envolvimento em atividades que possam entrar em concorrência com as atividades da cooperativa.
- Ter um desempenho de elevado sentido de responsabilidade e cooperação;
- Zelar pela manutenção, conservação e limpeza da unidade (veículo) e equipamentos necessários a atividade;
- Garantir a confidencialidade da informação de negócio a que possa ter acesso, bem como daquela a que possa ter acesso por via do contato com o Cliente (caso dos Motoristas de Táxi);
- Evitar o potencial envolvimento em atividades que possam entrar em concorrência com as atividades da cooperativa;
- Abster-se de praticar atos de provocação, difamação, ameaça ou agressão, sob quaisquer formas ou injúrias;
- Manter as suas competências e certificações em dia.

4.3.1.3. Em relação aos Utilizadores

As normas constantes deste Código devem ser aceitas, compreendidas e praticadas por todos os Utilizadores da cooperativa (seus Representantes e Colaboradores), onde quer se exerçam a sua atividade.

Todos os Utilizadores da cooperativa devem assegurar o mais alto nível de desempenho nas funções que exercem, devendo:

- Cumprir com zelo e diligência as funções que desempenham;
- Seguir e cumprir as regras de funcionamento interno a que estiverem sujeitos;
- Cumprir com todos os deveres e obrigações a que estiverem sujeitos por força da sua adesão ao Call Center;
- Garantir a adoção de posturas e atitudes adequadas, nomeadamente no exercício de funções que requeiram o contato com o Cliente;
- Tratar com educação e em colaboração a todos os colegas de trabalho e demais pessoas que se relacionem consigo e com a cooperativa;
- Utilizar linguagem adequada e correta no trato com terceiros;

4.3.1.4. Em relação aos Clientes

Os Clientes são a razão de ser da Minas Táxi.

Os Membros da Minas Táxi, independentemente da sua função e nível hierárquico devem:

- Tratar os Clientes com profissionalismo, eficiência, respeito, cordialidade e simpatia;
- Assegurar a satisfação das necessidades dos Clientes, facultando-lhes as informações necessárias a uma tomada de decisão esclarecida, cumprindo, simultaneamente, as regras internas e as condições acordadas;
- Garantir a correta cobrança do percurso realizado.
- Agir com integridade, evitando o envolvimento em atos que possam originar situações desagradáveis e duvidosas;
- Garantir reserva e discrição de modo a evitar a divulgação de fatos de que tenham conhecimento no exercício das suas funções, abstenendo-se de usar essas informações em proveito pessoal;
- Assegurar igualdade de tratamento a todos os Clientes, não assumindo atitudes de discriminação injustificada;

- Garantir a entrega aos seus legítimos donos de objetos e documentos que tenham sido perdidos nas instalações ou unidades da Minas Táxi;
- Acolher com receptividade as reclamações, discordâncias, conflitos e/ou sugestões recebidas por parte dos Clientes, garantindo a sua análise e tratamento, em conformidade com as regras de funcionamento interno, e respostas.

4.3.1.5. Em relação aos Parceiros

Nas relações com Parceiros, a Minas Táxi e os seus Membros devem assumir um comportamento de cooperação institucional e sensibilizar todos os Parceiros para a importância da adoção de uma conduta alinhada com os seus Princípios e Valores.

Devem, ainda, desenvolver um relacionamento cordial e promover o respeito mútuo.

4.3.1.6. Em relação aos Fornecedores

Na relação com os fornecedores, os Membros da Minas Táxi devem:

- Selecionar os fornecedores de forma rigorosa e com base em critérios imparciais, justos, transparentes e comportamento ético, sem concessão de privilégios ou favoritismos;
- Tratar de forma justa e com respeito todas as pessoas ou entidades que forneçam bens ou prestem serviços a Minas Táxi; Honrar os compromissos assumidos;
- Garantir a confidencialidade das informações entre as partes;
- Assegurar o respeito por parte dos fornecedores, das normas internas em vigor que lhes forem aplicáveis.

4.3.1.7. Em relação às Entidades Reguladoras e Fiscalizadoras

São as entidades que supervisionam a atividade da Minas Táxi. Devem por isso, os seus Membros:

- Respeitar e cumprir, escrupulosamente, com a legislação e normas aplicáveis em vigor;



- Prestar, de forma rigorosa e objetiva, colaboração e toda a informação e/ou esclarecimentos solicitados;
- Colher e implementar (sempre que possível) as recomendações indicadas.

4.5.1.8. Em relação ao Mercado e Concorrência

No seu posicionamento no mercado e face à concorrência, os Membros da Minas Táxi devem:

- Garantir a observância dos princípios legais, respeitando as regras de mercado;
- Promover uma concorrência leal, punindo a prática de atos ilegais;

- Relacionar-se com os concorrentes de forma saudável e cordial;
- Evitar situações de conflito com os seus concorrentes;
- Recorrer às entidades competentes, em caso de conflito / litígio.

4.3.1.9. Em relação à Higiene e Segurança no Trabalho

A Minas Táxi compromete-se a proporcionar um ambiente de trabalho adequado, assegurando o cumprimento das normas aplicáveis em matéria de segurança e saúde no trabalho e a promoção da melhoria contínua das mesmas, devendo os seus Membros e partes interessadas, observar e fazer observar as leis, regulamentos, normas internas em vigor, sobre a matéria.

4.3.1.10. Em relação à Segurança de Pessoas e Bens

Os Membros da Minas Táxi devem garantir a segurança de pessoas e bens como um atributo fundamental da atividade de transporte em táxi, cumprindo e fazendo cumprir todos os procedimentos de segurança, de proteção, de assistência e socorro a sinistrados.

4.3.1.11. Em relação aos Sistemas e Tecnologia de Informação e Comunicação

A Minas Táxi considera a utilização dos recursos informáticos (equipamentos de microinformática, softwares, e-mail e acesso à internet) e de comunicação (Call Center, telefones,...) exclusivamente para fins profissionais. Os recursos informáticos, de comunicações, software, dadas e informações armazenadas nos sistemas informáticos, devem ser protegidos contra danos, perda, roubo, cópia, alteração ou acesso não autorizados. É dever de todos, zelar pela sua proteção, garantindo o sigilo das informações constantes das suas bases de dados.

Os recursos de informática não devem ser utilizados para a propagação de e-mail ou documentos com conteúdo que atentem ao pudor, de cunho discriminatório ou difamatório, boatos e correntes.

As comunicações eletrônicas devem respeitar as regras de integridade, confidencialidade e autenticidade, compatíveis com a sua classificação.

4.5.1.12. Em relação à Comunicação Social

A Minas Táxi considera importante o papel da comunicação social na formação da imagem da cooperativa perante o público em geral, contudo, os seus Membros devem:

- Assegurar que as informações são prestadas por pessoa autorizada para o efeito;
- Garantir que as informações possuem caráter informativo e contribuem para a boa imagem da Minas Táxi, seguindo as orientações da Direção Geral.

4.3.1.13. Em relação ao Ambiente

A Minas Táxi promove o uso responsável e racional dos seus recursos, estimulando os seus Membros a assumirem atitudes sustentáveis face à utilização dos mesmos.

4.3.2 Normas Específicas

Comportamento Profissional

Os Membros da Minas Táxi devem exercer as suas funções no seio da cooperativa, de forma respeitável, responsável e profissional.

Desenvolvimento Profissional

Os Membros da Minas Táxi devem garantir a manutenção das suas credenciais profissionais (de acordo com os requisitos legais a que estejam obrigados), bem como a atualização, renovação e melhoria das suas capacidades e competências, por via da frequência de ações de formação.



SEDE PRÓPRIA - MINAS TÁXI

Trabalho em Equipe e Cooperação

A relação entre os Membros da Minas Táxi deve reger-se pelo respeito, honestidade, cooperação, trabalho em equipe, partilha de informação e clareza de comunicação.

Integridade e Lealdade

Os Membros da Minas Táxi devem assumir um comportamento idôneo e digno, preservando o bom nome da cooperativa, tanto nas relações internas, como externas.

Utilização de Bens e Recursos

Os Membros da Minas Táxi, devem zelar pela proteção e bom estado de conservação do património (físico, financeiro e intelectual) da cooperativa, utilizando-o de forma adequada e criteriosa, minimizando os custos e evitando desperdícios por má utilização. Devem, ainda, garantir a não utilização indevida, em seu proveito pessoal ou de terceiros, bem como evitar a sua vandalização.

Confidencialidade e Sigilo Profissional

Os Membros da Minas Táxi devem guardar confidencialidade e sigilo profissional relativo a qualquer informação a que possam ter acesso por via das funções que desempenham ou das relações que mantenham com outros Membros, não podendo estas ser reveladas ou utilizadas em proveito próprio ou de terceiros, sob pena de incorrerem em procedimento disciplinar.

Conflito de Interesses

Os Membros da Minas Táxi devem evitar situações e/ou atividades e relações pessoais que representem em conflito com os interesses da cooperativa.

Responsabilidade Social

A responsabilidade social é um valor que deve ser assumido por todos os Membros da Minas Táxi, devendo esta contribuir, de forma ativa, para o progresso e bem-estar das comunidades onde desenvolve atividade.

Disposições Finais

Os Membros da Minas Táxi, independentemente do seu enquadramento na cooperativa ou do seu estatuto, estão obrigados a respeitar e cumprir o disposto no presente Código, bem como a observar a legislação e regulamentos externos e internos aplicáveis à atividade.

O Membro que não cumprir o estabelecido pode incorrer em procedimento disciplinar de acordo com o estabelecido em normativo interno.

Procurando a melhoria contínua do serviço que prestamos, incentivamos que os Membros, Clientes, prestadores de serviços e demais partes interessadas, comuniquem à Direção da Cooperativa eventuais casos de irregularidades detectados.

O presente Código será objeto dos normativos internos que a Direção vier a entender como necessários à sua boa aplicação.

Sempre que um Membro ou qualquer outra pessoa tiver dúvidas relacionadas com a aplicação do Código, deverá procurar esclarecer com a Direção Executiva.

Todas as partes interessadas devem ser informadas do Código de Ética e Conduta Institucional da Minas Táxi.



MINAS TÁXI – AEROPORTO DE CONFINS

Rua das Goiabeiras – 696 – Distrito Industrial Genesco Aparecido
Lagoa Santa – MG – Fone: 31 3681-1341