



AÇORES

**pousadas**  
de juventude

## CÓDIGO DE CONDUTA

Políticas e deveres inerentes ao  
desempenho de funções na PJA

# ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>3</b>
Declaração de política .....	3
Obrigações perante a lei e as políticas da PJA .....	3
<b>PADRÕES DE CONDUTA DOS COLABORADORES</b> .....	<b>4</b>
Responsabilidade pessoal .....	4
Apresentação .....	4
Manual de Atendimento ao Cliente .....	5
Respeitar e valorizar a diversidade .....	6
Manter um local de trabalho livre de assédio .....	6
Criar um ambiente de trabalho seguro e saudável .....	6
Local de trabalho livre de drogas e álcool .....	7
Manter um local de trabalho livre de violência .....	7
Comportamentos inaceitáveis .....	8
<b>ÉTICA EMPRESARIAL</b> .....	<b>8</b>
Publicidade e Marketing .....	8
Privacidade .....	9
Conflito de interesses .....	9
Oportunidades corporativas .....	9
Familiares e relacionamentos pessoais .....	10
Relacionamentos ou interesses reportáveis .....	10
Investimentos pessoais .....	10
Emprego e atividades empresariais externas .....	10
Obrigações financeiras .....	11
Executivos e diretores de outras entidades .....	11
Negociações justas .....	11
Práticas referentes a aquisições .....	11
Cortesias empresariais (presentes, favores e entretenimento) .....	11
O que são cortesias empresariais .....	11
Redes sociais .....	12
Proteger os ativos da PJA .....	12
Criar e manter registos empresariais corretos .....	12
Conservação de registos .....	13
<b>CIDADANIA GLOBAL</b> .....	<b>14</b>
Direitos humanos .....	14
Compromisso com o meio ambiente .....	14
Actividade política individual .....	15
Exatidão das Informações .....	15
<b>ABORDAGEM DE DÚVIDAS</b> .....	<b>15</b>
Acesso a dados pessoais .....	15
Proteção do anonimato .....	15
Não retaliação .....	16
Disciplina .....	16
Renúncia .....	16
Apresentação da certificação anual .....	16

## INTRODUÇÃO

### **Declaração de política**

A reputação da PJA e de cada uma das nossas Pousadas de Juventude constitui a chave do nosso sucesso passado, presente e futuro. Cada Colaborador é pessoalmente responsável pela demonstração de atitudes íntegras que elevem a reputação da PJA, bem como pela manutenção de um ambiente de trabalho agradável. Integridade significa ter sempre atitudes correctas e encorajar todos os que nos rodeiam para que procedam da mesma forma.

Este Código de Conduta fornece orientação sobre de que modo a PJA e os seus Colaboradores deverão trabalhar em conjunto, por forma a atingirmos os mais elevados padrões éticos no setor da hospitalidade. Nalguns casos, o Código de Conduta contém regras que devem ser estritamente observadas e, noutros casos, fornece apenas diretrizes gerais. Será, no entanto, sempre necessário agir em conformidade com o Código de Conduta. Esperamos que os Colaboradores mantenham os mais elevados padrões de conduta ética em cada ação executada em nome da PJA. Os Colaboradores devem, não só evitar condutas inadequadas mas também qualquer tipo de actividade que possa aparentar ser imprópria.

Este Código de Conduta é aplicável a todos os empregados da PJA.

Os empregados da PJA são referidos conjuntamente neste Código de Conduta como “Colaboradores” e individualmente como “Colaborador”.

Os termos “você” e “seu” referem-se aos Colaboradores individualmente, enquanto os termos “PJA”, “nós” e “nosso” referem-se conjuntamente à PJA.

### **Obrigações perante a lei e as políticas da PJA**

Todas as atividades da PJA devem ser conduzidas de forma ética e legal. Os Colaboradores devem agir sempre em conformidade com os regulamentos e as leis vigentes. Além disso, Colaboradores devem conduzir os negócios da PJA de acordo com essas leis e este Código de Conduta. Os Colaboradores que violem este Código de Conduta podem ser sujeitos a uma acção disciplinar, incluindo a sua demissão.

Se alguma disposição deste Código de Conduta viola a lei ou é, de outro modo, inexecutável, as demais provisões desta política devem continuar a ter aplicabilidade na medida do possível.

Tal como descrito detalhadamente na secção intitulada “Abordagem de dúvidas”, os Colaboradores devem alertar de imediato o respectivo supervisor, o seu Departamento Administrativo, e a Administração para quaisquer questões ou preocupações.

Poderá por vezes necessitar de se aconselhar no sentido de perceber as especificidades deste Código de Conduta. Os Colaboradores deverão recorrer a qualquer dos contactos acima mencionados caso tenham alguma questão ou preocupação relativamente à interpretação deste Código de Conduta.

## **PADRÕES DE CONDUTA DOS COLABORADORES**

Abaixo encontrará uma lista dos comportamentos esperados dos Colaboradores, independentemente do seu cargo. Os exemplos referidos não são os únicos existentes. A PJA reserva-se o direito de determinar se uma conduta é ou não inapropriada.

### **Responsabilidade pessoal**

Espera-se que todos os Colaboradores se comportem de forma consistente com os com os “Valores” da PJA de Hospitalidade, Integridade, Liderança, Trabalho de Equipa, Responsabilidade e com um Sentido de Urgência e Disciplina. Todos os dias, em todas as ações que tomam, os Colaboradores podem provocar um impacto direto sobre a reputação da PJA. O nosso sucesso contínuo depende de cada Colaborador aceitar responsabilidade pessoal por fazer o que é certo, e por assumir a responsabilidade pelas ações que eles tomam e pelas respectivas consequências. Os Colaboradores devem evitar e impedir ações que possam magoar uns aos outros, os nossos hóspedes, os nossos parceiros comerciais, as nossas comunidades e a nossa reputação.

Responsabilidade pessoal também significa reportar problemas e dúvidas. Através da nossa política de “porta aberta” encorajamo-lo a telefonar ou simplesmente entrar no escritório do seu supervisor, ou o seu Departamento Administrativo, caso tenha alguma pergunta, dúvida ou problema. Se reportar dúvidas de boa-fé, a retaliação contra si será proibida e não será tolerada. Entendemos a importância de tratar bem as pessoas, todas elas e não apenas nossos hóspedes. Isso significa que esperamos que todas as pessoas no nosso círculo de ação sejam tratadas e tratem sempre os outros com respeito e dignidade.

### **Apresentação**

De forma a uniformizar a “imagem” dos funcionários da PJA – Pousadas de Juventude dos Açores, que têm um contacto mais directo e constante com os hóspedes, apresenta-se o seguinte regulamento. Com este regulamento acreditamos que os funcionários da PJA – Pousadas de Juventude dos Açores, transmitirão aos hóspedes um sentimento de profissionalismo e brio, ao mesmo tempo que se mantém um espírito mais “descontraído” como deve ser apanágio de uma empresa com as características da PJA – Pousadas de Juventude dos Açores.

Identificação – Os funcionários de recepção e andares devem utilizar uma chapa de identificação com o seu nome e função, sendo que a função deve estar identificada em duas línguas.

Uniformes – Os funcionários de recepção e andares deverão sempre utilizar os pólos ou t-shirts fornecidos pela PJA – Pousadas de Juventude dos Açores, em caso de deterioração dos mesmos, deverão ser substituídos pela empresa. É permitido outro tipo de indumentária em situações em que se justifique.

Higiene Pessoal – A higiene pessoal dos funcionários é da maior importância. Banhos diários, funcionários barbeados ou com a barba aparada, dentes limpos e hálito fresco bem como o uso de desodorizante são imperativos para uma imagem cuidada. O uso de perfumes demasiado intensos deve ser evitado, uma vez que podem incomodar os hóspedes.

As unhas deverão estar sempre limpas e aparadas. As senhoras não devem ter as unhas excessivamente longas.

Cabelo – O cabelo dos funcionários deve sempre estar limpo e penteado, permitindo sempre ao cliente contacto directo com os olhos do funcionário.

Os cabelos pintados deverão ter um aspecto natural, não sendo admitidas cores demasiado berrantes. Também não são permitidos penteados demasiado extravagantes.

Gel, laca ou mousse devem ser usados com moderação.

Os funcionários em contacto com bens alimentares devem cumprir com as normas de higiene em vigor, nomeadamente o uso de touca.

As senhoras poderão usar fitas, elásticos, bandeletes ou prisões para cabelo desde que não sejam demasiado extravagantes. Os homens não deverão ter o cabelo abaixo da linha de colarinho e sempre bem aparado.

Pêlos faciais – É admitido o uso de barba, bigode, patilhas e pêra devidamente aparados e tratados.

Jóias/Acessórios – É permitido o uso de jóias discretas.

Não é permitido o uso de chapéu nem óculos de sol.

Maquilhagem – As senhoras poderão utilizar maquilhagem discreta.

### **Manual de Atendimento ao Cliente**

Os funcionários são os melhores representantes de qualquer empresa junto do cliente, na PJA – Pousadas de Juventude dos Açores, esse papel cabe, a mais do que quaisquer outros aos recepcionistas e pessoal de andares e quartos, uma vez que têm um contacto mais directo com o hóspede, assim para melhor servir os nossos hóspedes é apresentado o seguinte manual de Atendimento ao cliente.

Os funcionários da PJA – Pousadas de Juventude dos Açores devem:

- Sorrir sempre que virem um hóspede;
- Dar as boas vindas cordialmente olhando para o hóspede;
- Perguntar ao hóspede de que forma o pode ajudar;
- Sempre que falar com o hóspede, deve manter contacto visual;
- Ao saber o nome do hóspede, chame-o pelo próprio sempre que necessário;
- Caso o hóspede esteja de volta à Pousada e o reconhecer, agradeça o seu regresso;
- Converse um pouco, com simpatia, mas não é aconselhável falar muito, pois os hóspedes poderão estar com pressa de chegar ao quarto;
- Evite falar alto;
- Quando existir fila na recepção, tente estabelecer contacto visual com cada hóspede dando-lhe as boas vindas e dizer-lhe que o atendimento será feito em breve;
- Após procedimentos na recepção
- Acompanhar o hóspede ao quarto e não esquecer:
  - Informar onde ficam as casas de banho;
  - Indicar onde fica o Refeitório e o seu horário;
  - Informar que ao sair do quarto deve verificar se este fica fechado e a chave deve ser entregue na recepção;
  - Desejar uma boa estada e colocar-se à disposição caso o hóspede necessite de ajuda.

Ter sempre presente que a primeira impressão é muito importante. Tenha sempre em mente que 90% das pessoas formam uma opinião nos primeiros quatro minutos de contacto, e que até 80% do impacto positivo, ou negativo é causado pela linguagem não-verbal – postura, gestos, olhares;

**“Não existe uma segunda oportunidade para causar a primeira impressão”**

### **Respeitar e valorizar a diversidade**

Incentivamos e valorizamos um ambiente de trabalho diversificado, e alcançaremos o sucesso com a valorização e a utilização da diversidade da nossa força de trabalho, nossos hóspedes, fornecedores e parceiros.

Não toleraremos qualquer discriminação, assédio ou retaliação contra qualquer indivíduo ou grupo com base em fatores étnicos, sexuais, raciais, religiosos ou culturais, nem qualquer outra característica protegida pela lei vigente.

### **Manter um local de trabalho livre de assédio**

A PJA está empenhada em oferecer um ambiente de trabalho no qual não é tolerada qualquer forma de assédio baseada em quaisquer características contempladas nas leis em vigor. Qualquer comportamento que crie um ambiente de trabalho intimidante, ofensivo, abusivo ou hostil ou que de outro modo interfira na capacidade do Colaborador de desempenhar seu cargo é inaceitável.

O assédio pode assumir muitas formas, incluindo entre outras:

- Abuso ou ameaças verbais ou por escrito;
- Observações indesejáveis, piadas, insultos ou provocações de natureza discriminatória;
- Piadas que constroem ou insultam;
- Ignorar, isolar ou segregar uma pessoa;
- Materiais de natureza discriminatória exibidos publicamente, circulados no local de trabalho, etc.; ou
- Contacto físico indesejado.

Se algum Colaborador sinta que está a ser assediado, deve agir imediatamente e alertar o supervisor ou o Departamento Administrativo. Todas as acusações de assédio serão tratadas adequadamente. A PJA conduzirá qualquer investigação com toda a confidencialidade possível. Todos os Colaboradores são obrigados a cooperar com as investigações. A PJA proíbe retaliação contra qualquer Colaborador que apresentar uma acusação de assédio de boa-fé e cooperar com a investigação.

### **Criar um ambiente de trabalho seguro e saudável**

A PJA tem um compromisso com a saúde e a segurança dos nossos hóspedes, Colaboradores e parceiros comerciais e os nossos registos refletem esse compromisso.

A segurança é uma responsabilidade de todos. Cada Colaborador deverá entender e cumprir com todas as diretrizes e leis de saúde e segurança vigentes e reportar imediatamente acidentes no local de trabalho, lesões e condições ou práticas perigosas.

### **Local de trabalho livre de drogas ou álcool**

Nenhum Colaborador deverá seja por que motivo for, usar, comprar, vender, distribuir, fabricar, transportar ou estar sob a influência de qualquer droga ilegal enquanto trabalham ou se encontram nas instalações da PJA.

Os Colaboradores não podem estar sob a influência de álcool nem consumir álcool enquanto estiverem a trabalhar, salvo durante qualquer evento autorizado ou patrocinado pela PJA. Nenhum colaborador poderá conduzir veículos motorizados ou manobrar qualquer equipamento que o possa colocar ou a outra pessoa em risco, quando sob o efeito do álcool, qualquer droga ilegal ou outra substância que possa pôr em causa a capacidade do Colaborador de manobrar com segurança veículos ou equipamentos.

Os Colaboradores podem consumir, comprar, vender, distribuir, transferir ou transportar bebidas alcoólicas enquanto estiverem no trabalho ou em instalações da PJA como parte das responsabilidades profissionais que lhe são atribuídas ou de outro modo autorizados pela gerência da PJA.

Quando autorizado por lei ou contrato vinculativo, os Colaboradores podem ficar sujeitos ao teste de drogas ou álcool como parte do processo que antecede a contratação e/ou sempre que demonstrem sinais de intoxicação.

### **Manter um local de trabalho livre de violência**

A PJA não tolerará nenhum comportamento que seja susceptível de constituir um risco físico para os seus Colaboradores. Para efeitos desta política, considera-se violência no local de trabalho qualquer conduta real, ameaça ou tentativa susceptível de causar danos físicos ou trauma emocional.

Exemplos de violência no local de trabalho incluem, entre outros:

- Comportamento ameaçador como cerrar os punhos, destruição de propriedade, arremessar objetos, etc.;
- Ameaças verbais ou por escrito que expressem a intenção de infligir danos;
- Abuso ou ataques físicos;
- Observar alguém furtivamente;
- Qualquer ato que possa causar medo numa pessoa razoável nessas circunstâncias.

A PJA investigará adequadamente qualquer relato, ameaça ou ato de violência. Todos os Colaboradores devem cooperar em quaisquer investigações de violência no local de trabalho. Qualquer ameaça será entendida como declaração de intenção de concretizar a mesma.

## **Comportamentos inaceitáveis**

Os Colaboradores devem usar bom senso para assegurar que mantêm os mais elevados padrões. A PJA reserva-se o direito de estabelecer se uma conduta específica é ou não inadequada.

Ainda que esta lista não seja taxativa, estes são exemplos de comportamentos que não serão permitidos enquanto trabalhar para a PJA:

- Uso de linguagem obscena ou pejorativa;
- Visualizar ou fazer download de material pornográfico;
- Roubo ou uso incorreto de qualquer bem propriedade da PJA;
- Divulgação de informações pessoais, confidenciais ou de direito exclusivo;
- Interrupção não profissional no local de trabalho;
- Falsificação de registos incluindo informações laborais, registos de entradas e saídas, relatórios de despesas, etc.;
- Uso do cargo para obter benefícios impróprios para si próprio, amigos ou familiares;
- Absentismo excessivo;
- Praticar jogos de azar no local de trabalho;
- Dormir no trabalho;
- Uso não autorizado ou partilha de senhas ou contas; ou
- Agir de modo inadequado enquanto representa a PJA em qualquer evento social ou em qualquer rede social.

## **ÉTICA EMPRESARIAL**

A nossa reputação foi construída com base em práticas empresariais justas. Isso significa que nenhum Colaborador poderá participar em dissimulações, abuso de informações confidenciais ou de direito exclusivo, falsificação de fatos materiais ou qualquer outra prática injusta. Esta regra aplica-se a todos sem exceção – seja com os nossos hóspedes, concorrentes, parceiros comerciais e qualquer outra pessoa com quem tenhamos relacionamentos comerciais.

### **Publicidade e Marketing**

As nossas atividades de publicidade e marketing têm por objetivo ser verdadeiras, exatas e não enganosas, nem falsas, seja falando sobre nós mesmos ou sobre os nossos concorrentes.



## **Privacidade**

Protegeremos atentamente todos os dados pessoais que venhamos a adquirir no decorrer da nossa actividade. Os colaboradores deverão levantar qualquer questão que tenham sobre a proteção adequada, recolha, uso ou partilha de dados pessoais com a “Administração”.

“Dados pessoais” Incluem qualquer informação que (i) possa ser usada, isoladamente ou em conjunto com outras informações que estejam sob o controle da PJA, e que permitam identificar, localizar ou contatar um indivíduo ou que (ii) se refiram de algum modo a um indivíduo identificado ou identificável. Exemplos de dados pessoais incluem, entre outros, elementos óbvios tais como nome, endereço ou endereço de e-mail, além de informações menos óbvias como preferências pessoais, informações referentes a estadias e informações da conta do hóspede. Informações pessoais particularmente confidenciais incluem números de identificação emitidos por entidades governamentais, números de cartão de crédito e informações médicas ou referentes a qualquer incapacidade do indivíduo, crenças religiosas, opiniões políticas, de origem étnica, racial ou vida sexual. As informações pessoais poderão estar contidas em qualquer meio ou formato, incluindo registos eletrónicos ou informáticos, bem como arquivos em papel.

## **Conflito de interesses**

Um “conflito de interesses” ocorre quando os interesses pessoais de um Colaborador interferem ou parecem interferir com os interesses da PJA. É política da PJA conduzir o seu negócio sem a influência desses conflitos.

Essa política exige que nunca use nem tente usar o seu cargo na PJA para obter qualquer benefício pessoal impróprio para si, sua família ou qualquer outra pessoa. Além disso, deve evitar investimentos ou outros envolvimento que possam prejudicar o seu exercício de julgamento independente em nome da PJA. Nenhuma transação com uma organização empresarial externa que forneça, compre ou empreste propriedade, real ou pessoal, direitos ou serviços à PJA ou da PJA pode ser influenciada, nem dar a impressão de ser influenciada, pelos seus interesses ou relacionamentos pessoais.

Consequentemente, não pode ter interesses diretos ou indiretos nem relacionamentos com qualquer organização que possa potencialmente: (a) prejudicar a sua objetividade, independência de julgamento ou conduta no cumprimento das suas responsabilidades em nome da PJA ou (b) constranger a PJA por causa da aparência de um conflito de interesse. Consequentemente, não deve colocar-se numa posição onde possa surgir ou haver suspeita justificável de um conflito de interesses. A aparência de conflito pode ser tão prejudicial quanto um conflito real.

Se tomar conhecimento de algum conflito de interesses ou estiver preocupado que um conflito de interesses possa ocorrer, esperamos que discuta o problema prontamente com o seu supervisor, o seu Departamento Administrativo ou a Administração. Quaisquer potenciais conflitos de interesses devem ser aprovados pela Administração. Abaixo, são dadas algumas orientações para algumas situações que poderiam criar um conflito de interesses.

## **Oportunidades corporativas**

Não pode usar os bens da PJA, informações ou posição na mesma para obtenção de benefícios pessoais. Não deve concorrer com a PJA. Os Colaboradores têm o dever de promover os interesses comerciais da PJA sempre que surja uma oportunidade. Consequentemente, não pode tirar vantagem pessoal de uma oportunidade comercial, nem encaminhá-la a terceiros, da qual tenhamos conhecimento por exercício do seu cargo ou usar informações ou propriedade da PJA, a menos que a mesma já tenha sido oferecida à PJA e a PJA tenha recusado.

## **Familiares e relacionamentos pessoais**

Fazer negócio ou concorrer com empresas que empreguem ou sejam de propriedade total ou parcial de familiares ou amigos pessoais de Colaboradores pode dar origem a dúvidas sobre a sua imparcialidade e objetividade e pode criar uma percepção de conflito de interesse, mesmo se não houver nenhum conflito real. Do mesmo modo, os Colaboradores precisam evitar incentivar empresas que têm parcerias com a PJA a comprar produtos ou serviços aos seus familiares ou amigos pessoais. Ainda que fazer negócio com familiares ou amigos pessoais de Colaboradores não seja automaticamente proibido, deve divulgar todas as circunstâncias à Administração. Não deve indiretamente, por meio de cônjuge, familiar, amigo, parceiro ou funcionário, ter qualquer interesse nem participar em qualquer atividade que viole este Código de Conduta. Qualquer interesse deve ser revelado à Administração.

Não é intenção ou desejo da PJA interferir com ou regular relacionamentos pessoais entre os Colaboradores fora do local de trabalho. Contudo, a PJA está empenhada em assegurar que os relacionamentos pessoais entre os Colaboradores não afetam adversamente o ambiente de trabalho criando conflitos de interesses ou possíveis conflitos de interesses, ao afetarem o serviço aos hóspedes ou o negócio da PJA, ou ainda criando potenciais responsabilidades para a PJA ou para o seu pessoal. Por regra, a PJA não permite aos Colaboradores que estejam envolvidos num relacionamento pessoal estarem em contacto directo ou indirecto numa relação de supervisão/subordinada no trabalho. De igual forma, a PJA geralmente não permite aos Colaboradores que se encontram num relacionamento pessoal que estejam numa posição que possa influenciar o emprego, a compensação ou condições de trabalho do outro, ou onde a confidencialidade ou outras considerações significativas de trabalho são importantes.

## **Relacionamentos ou interesses reportáveis**

Todos os Colaboradores que tenham interesses financeiros, comerciais ou relacionamento com qualquer fornecedor, franchisado, outro parceiro empresarial, concorrente, cliente importante ou relacionamento com eles deverá comunicá-lo por escrito à Administração. Esse relatório deve incluir o nome da entidade com a qual tem o relacionamento e a natureza e dimensão do interesse financeiro ou relacionamento.

## **Investimentos pessoais**

Deve evitar investir em qualquer empresa concorrente da PJA, ou em qualquer empresa que faça ou procure fazer negócio conosco.

## **Emprego e atividades empresariais externas**

Não deve empreender atividades empresariais externas se elas (a) entrarem em conflito com os seus deveres e responsabilidades na PJA, (b) prejudicarem a sua objetividade, independência de julgamento ou conduta no cumprimento das suas responsabilidades em nome da PJA ou (c) constrangerem a PJA por causa da aparência de um conflito de interesses. Qualquer relacionamento laboral ou de consultoria que seja remunerado deve ser aprovado pelo seu supervisor imediato.

## **Obrigações financeiras**

Não pode receber dinheiro emprestado nem endividar-se com nenhuma empresa ou pessoa que faça ou procure fazer negócio com a PJA porque isso poderia criar um risco ou até mesmo a aparência de impropriedade ou falta de objetividade com respeito aos seus negócios ou aos negócios deles com a PJA.

## **Executivos e diretores de outras entidades**

Não poderá exercer quaisquer funções incluindo as de Director numa empresa ou negócio que não tenha qualquer filiação com a PJA sem primeiro notificar e obter permissão por escrito da Administração.

## **Negociações justas**

A PJA tem uma longa história de sucesso através de uma concorrência empresarial honesta. Competimos por negócio numa base de preço, serviço e qualidade e atribuímos o nosso negócio na mesma base.

## **Práticas de compra**

Lutamos para ser justos e imparciais nas nossas negociações com fornecedores e contratados externos. Fornecedores qualificados e interessados devem ter a oportunidade de participar no envio de cotações ou propostas para o fornecimento produtos e serviços. As decisões de compra devem ser baseadas em critérios legítimos, definidos, entre os quais qualidade, níveis de serviço e preço. Honramos os termos e as condições dos contratos, pagamos pontualmente e protegemos a confidencialidade das informações de direito exclusivo de fornecedores e contratados externos.

## **Cortêsias empresariais (presentes, favores e entretenimento)**

Uma das questões mais complexas no setor de hospitalidade prende-se com a manutenção de relacionamentos éticos com os nossos parceiros de negócio no que toca a ofertas, favores e entretenimento (“cortêsias empresariais”).

### **O que são cortêsias empresariais?**

Qualquer coisa de valor que tenha o potencial de fazer com que decisões empresariais sejam tomadas com base em fatores não relacionados com o mérito pode ser considerada uma cortêsia empresarial. Exemplos podem incluir presentes, refeições, bebidas, entretenimento, incluindo ingressos e bilhetes, recreação, transporte, descontos, itens promocionais ou uso pessoal do tempo, materiais, instalações ou equipamento de um doador. Cortêsias empresariais podem ajudar no desenvolvimento de boa vontade e bons relacionamentos profissionais. No entanto, elas não devem ser usadas para obtenção de vantagens desleais ou influenciar inadequadamente as decisões de negócios.

Ainda que as cortêsias empresariais se tenham tornado comuns, elas também podem criar graves riscos éticos e, em alguns casos, ser proibidas por lei. Mesmo quando onde as cortêsias empresariais podem ser legal e eticamente permitidas, presentes e entretenimento podem criar a aparência de comportamento inapropriado.

## **Redes sociais**

O uso de redes sociais pelos Colaboradores poderá colocar em risco informações confidenciais e de direito exclusivo e a reputação da PJA, bem como prejudicar a conformidade da PJA com leis e regras empresariais. Para minimizar estes riscos legais e empresariais, a PJA espera que os Colaboradores participem nestas redes com responsabilidade. Nenhuma informação confidencial sobre a PJA, os nossos hóspedes ou outros Colaboradores, deve ser divulgada nos sites de redes sociais. Os Colaboradores não devem discutir questões relacionadas com a PJA como representantes da PJA em sites de redes sociais excepto se essa responsabilidade lhes tiver sido especificamente atribuída.

## **Proteger os Recursos da PJA**

É fundamental que tome o devido cuidado com os recursos da PJA, usando-os com responsabilidade, eficiência e apenas para fins empresariais legítimos. Os recursos da PJA incluem itens tangíveis, tais como dinheiro, equipamento, inventário e estacionamento. Computadores, software, telefones e redes fornecidos pela PJA também são considerados recursos da PJA.

Os recursos da PJA nunca devem ser usados para enviar, receber ou aceder a materiais ilícitos. Deverá tomar cuidado para evitar enviar, receber ou aceder a materiais que outras pessoas possam considerar ofensivos. Os recursos da PJA não poderão ser usados para copiar ilegalmente software, músicas, livros ou outros materiais protegidos por lei.

Os recursos da PJA devem ser usados de modo a que a segurança e a integridade da rede estejam sempre protegidas. Caso tenha alguma pergunta sobre proteger a segurança e a integridade de nossos computadores, software, telefones ou rede, entre em contato com a Administração.

Sempre que permitido, reservamos o direito de analisar todas as pesquisas na Internet, comunicações por e-mail e outras atividades que os Colaboradores desenvolvam utilizando os recursos da PJA. Espera-se que utilize com bom senso todos os recursos da PJA, incluindo, entre outros, e-mail e a Internet. Qualquer furto, fraude, desfalque ou apropriação indevida de bens da PJA é proibido e ilícito, e pode resultar em despedimento imediato, bem como em possíveis consequências legais.

## **Criar e manter registos empresariais corretos**

Várias leis e regulamentos exigem que a PJA faça e mantenha livros e registos contabilísticos corretos e descreva na sua totalidade a natureza das transações neles refletidas.

Os seguintes registos, aplicáveis à PJA deverão ser criteriosamente executados pelos colaboradores com responsabilidades para tal:

- Todos os livros, registos e contabilidade deverão ser feitos e mantidos de maneira correta e por forma a reflectir as transações e disposições dos recursos da PJA e, não deverão conter registos incorretos ou mal estabelecidos;
- Todas as saídas de fundos e todos os recibos devem ser registados correta e prontamente. Nenhum pagamento em nome da PJA deve ser aprovado sem documentação de suporte adequada que descreva a respectiva finalidade;
- Não deverá ser aprovado qualquer pagamento que não tenha sido divulgado ou registado seja para que finalidade for;
- Qualquer registo de informação deverá ser claro, conciso, verdadeiro e preciso.

- Deverão ser evitados exageros, linguagem colorida, conjeturas, conclusões legais e caracterizações negativas de pessoas ou seus motivos;
- Deverá ser mantido um sistema interno de auditoria contábilística interna suficiente para fornecer boas garantias de que as informações sobre transações são: – registradas, processadas, resumidas e relatadas atempadamente por forma a permitir a preparação de relatórios financeiros em conformidade com os princípios contábilísticos geralmente aceitos e os requisitos específicos da PJA; e – são registradas de modo a manter a responsabilidade total pelos ativos da PJA.
- Todos os registros da PJA devem ser salvaguardados e mantidos de forma completa e correta.

Os Colaboradores devem lembrar-se que no mundo atual cada vez mais conectado e repleto de advogados, todos os registros empresariais podem ser expostos à divulgação pública em consequência de litígio, investigações governamentais ou divulgações não autorizadas. Consequentemente, deverão agir com a consciência de que qualquer documento que cria se poderá tornar público. Considerem qual seria a impressão do público se a informação que põem em formato electrónico fosse transposta para um blog ou impressas num jornal local ou nacional.

Os Colaboradores deverão prestar particular atenção às comunicações electrónicas sobre a PJA. O e-mail combina a informalidade da conversa do dia a dia com a durabilidade de memorandos formais. É uma combinação perigosa. Consequentemente, procure exercer o mesmo cuidado ao criar e enviar e-mails que teria com qualquer documento que possa tornar-se público. As mesmas considerações aplicam-se aos chats, mensagens de texto, blogs, “tweeting” e uso de redes sociais como Facebook, MySpace e LinkedIn.

### **Conservação de registos**

Várias exigências legais e regulamentos regem o prazo de conservação de registos empresariais em papel ou em formato electrónico. A fim de cumprirmos estes requisitos, a PJA desenvolveu um cronograma abrangente de conservação de registos que cobre todos os nossos registos. Cada um de nós deverá entender e cumprir os prazos indicados no cronograma para conservação de registos.

Contudo, nunca destrua documentos electrónicos ou em papel que estejam sujeitos a conservação legal ou em resposta ou previsão de investigação, auditoria ou ação judicial, mesmo se esses documentos forem apenas cópias dos originais. A questão da conservação e destruição de documentos é importante, e tanto a PJA como os seus Colaboradores podem sofrer graves consequências legais por não entenderem nem cumprirem com as nossas políticas de conservação de documentos. Caso tenha alguma pergunta sobre se é correto destruir qualquer documento ou registo contacte por favor a Administração.

## **CIDADANIA GLOBAL**

Os padrões da PJA de honestidade, integridade e justiça devem sempre servir de base para as nossas transações empresariais em qualquer lugar.

Deve conduzir os negócios da PJA de forma a promover o respeito e a admiração pela PJA e pela forma como conduzimos o negócio como um cidadão global.

Identificamos abaixo algumas áreas chave que podem dar origem a dúvidas de ética e de conformidade para a PJA nas nossas transações com comunidades em toda a Região. Os parágrafos seguintes têm por objetivo apenas ajudá-lo a identificar questões relevantes, mas todos os Colaboradores devem procurar a orientação da Administração sempre que tenham alguma dúvida.

### **Direitos humanos**

A PJA cumpre com as leis laborais. Apoiamos os direitos humanos fundamentais para todos os povos.

Isso significa, entre outras coisas, que:

- Não empregaremos indivíduos menores de 18 anos. E esperamos que os nossos fornecedores e parceiros empresariais assumam igual compromisso;
- Cumprimos com todas as exigências salariais e compensações conforme definido pelas leis e regulamentos locais vigentes, incluindo aqueles relacionados com o salário-mínimo e, no mínimo, proporcionamos os benefícios legalmente obrigatórios;
- Não usaremos trabalho forçado, incluindo prisão, escravatura ou trabalhos forçados;
- Não permitiremos punição física nem abuso de qualquer Colaborador;
- Respeitamos a capacidade dos Colaboradores de exercerem o seu direito legal de livre associação; e
- Respeitamos os direitos legais dos nossos Colaboradores de serem ou não representados por sindicatos.

### **Compromisso com o meio ambiente**

Proteger o meio ambiente é uma prioridade máxima para a PJA. Uma atividade ambiental responsável é boa para o nosso negócio e para as comunidades em que estamos inseridos. A PJA compromete-se a cumprir com todas as leis e regulamentos ambientais vigentes. Consequentemente, esperamos que os Colaboradores: (a) manuseiem, armazenem e descartem corretamente todos os materiais e resíduos perigosos; (b) cumpram com todas as autorizações ambientais que se aplicam a qualquer equipamento, operações ou instalações da PJA; e (c) informem a Administração relativamente a qualquer violação real ou suspeita de violação de leis ou regulamentos ambientais.

## **Atividade política individual**

Respeitamos o direito de cada um dos nossos Colaboradores de participar no processo político e envolver-se nas atividades políticas da sua preferência. Ao fazê-lo, contudo, deverá deixar sempre claro que as suas opiniões e ações são suas e não da PJA. Além disso, não pode usar os recursos da PJA para apoiar a sua escolha pessoal de partidos, causas ou candidatos políticos.

## **Exatidão das informações**

Devemos sempre fornecer informações atuais, completas e exatas a todas as agências governamentais. Declarações ou certificados falsos, incompletos, inexatos ou enganosos podem resultar em riscos legais graves tanto para o indivíduo como para a PJA.

## **ABORDAGEM DE DÚVIDAS**

Comprometemo-nos a ajudar cada um de vós a satisfazer as expectativas descritas neste Código de Conduta. Se tem motivo para acreditar que alguém, agindo em nome da PJA, violou este Código de Conduta, comportou-se de forma anti-ética ou expôs a PJA a riscos legais e colocou em risco a reputação da empresa, comunique de imediato potenciais violações através de qualquer dos canais abaixo mencionados. É responsabilidade de cada supervisor que receba essas informações do seu Colaborador, transmiti-las imediatamente à Administração.

Recursos para denunciar suspeitas de violações:

- O seu supervisor ou qualquer membro da Administração;
- Qualquer membro da equipa Administrativa

## **Acesso a dados pessoais**

Caso tenha apresentado alguma denúncia através dos canais acima, ou se alguém fez uma denúncia sobre si nos canais acima, pode ter direito a aceder aos seus dados pessoais de acordo com as leis locais vigentes e, se estiverem inexatos ou incompletos, corrija ou exclua esses dados. Para exercer esse direito, entre em contato com a Administração. Todos os dados informados por meio dos canais acima serão processados, transferidos e retidos de acordo com as leis de proteção aos dados em vigor.

## **Proteção do anonimato**

A PJA adotará medidas práticas razoáveis para proteger a identidade ou o anonimato de qualquer Membro da Equipa que fizer um relato de boa-fé de uma violação real ou de suspeita de violação deste Código de Conduta ou outra conduta ilícita ou imprópria. Contudo, empreenderemos ação apropriada para disciplinar qualquer um que conscientemente fizer uma acusação falsa ou fornecer informações falsas em conjunto com supostas violações deste Código de Conduta.

## **Não retaliação**

Nenhum Colaborador poderá retaliar, direta ou indiretamente, outro Colaborador por relatar de boa-fé uma violação real ou suspeita deste Código de Conduta ou de qualquer outra atividade imprópria ou ilegal ou, por auxiliar na investigação de uma denúncia, seja quem for a pessoa a quem esse relato diz respeito. Quem retaliar ficará sujeito a ação disciplinar, incluindo despedimento.

## **Disciplina**

Qualquer violação das leis vigentes ou expectativas expressas nesta política, ou outra conduta imprópria ou ilícita, pode sujeitar um Colaborador a ação disciplinar, incluindo despedimento e possível ação legal, dependendo das circunstâncias. As medidas disciplinares também podem ser aplicadas a qualquer diretor ou supervisor, que dirija, aprove ou ignore violações, ou não tomem medidas de imediato no sentido de as denunciar ou corrigir. Para além disso, poderão também ser tomadas ações disciplinares contra superiores hierárquicos de infratores, se as circunstâncias da infração refletirem uma supervisão inadequada ou falta de diligência.

## **Renúncia**

Ocasionalmente, a PJA pode revogar algumas provisões deste Código de Conduta. Qualquer Colaborador que acredite que uma renúncia pode ser solicitada deverá entrar em contato com a Administração e não deverá manifestar qualquer tipo de conduta inconsistente com este Código de Conduta até ter recebido por escrito a autorização da renúncia.

## **Apresentação da certificação anual**

Todos os chefes de recepção da PJA, conforme designado pela Administração, deverão certificar anualmente que receberam e leram o Código de Conduta, que o entendem e que concordam em cumpri-lo. Todos os Colaboradores devem ler, entender e cumprir o Código de Conduta. Qualquer incumprimento destes requisitos poderá resultar em ação disciplinar e até despedimento, conforme adequado.