



CÓDIGO DE
ÉTICA

GRUPO
TAUÁ
HOTÉIS E RESORTS





CÓDIGO DE ÉTICA

Este documento foi atualizado em 25/04/2024.

MENSAGEM DA PRESIDENTE

GRUPO TAUÁ DE HOTÉIS



Garantir um ambiente seguro, respeitoso e feliz para todos é a atribuição do Código de Ética do Grupo Tauá de Hotéis e Resorts. Nele, você encontrará diretrizes sobre comportamento e postura esperados de todos os envolvidos em nosso círculo de relacionamentos. Este código contempla os acionistas, colaboradores, clientes, fornecedores, órgãos governamentais, comunidade, parceiros e mesmo aqueles não foram mencionados, mas que mantenham algum tipo de interação com a nossa empresa.

Os objetivos deste documento são claros e serão destacados a seguir:

- Orientar nossas ações visando promover um ambiente sadio, transparente, honesto e sustentável para todos os envolvidos.

- Esclarecer, orientar e facilitar a compreensão clara das condutas e comportamentos esperados, para que todos possam desfrutar de uma convivência harmoniosa fundamentada em princípios éticos em suas respectivas funções.
- Cumprir todas as legislações aplicáveis ao negócio, bem como os Dez Princípios Universais do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU).

O entendimento e o comprometimento de cada um de vocês são fundamentais para continuarmos a proporcionar e garantir um ambiente harmonioso e íntegro para todos, garantindo que o nosso propósito de fazer pessoas felizes seja verdadeiramente vivenciado e protegido.

Lizete Ribeiro

Presidente do Grupo Tauá de Hotéis e Resorts

PROPÓSITO	Fazer pessoas felizes.
VISÃO	Ser a marca de hotéis preferida pelas famílias e eventos.
VALORES	Somos fanáticos com os detalhes. Construímos memórias mágicas. Nós contagiamos o ambiente com alegria. Somos apaixonados por servir a todos. Gostamos de bater metas. Priorizamos a honestidade e a sustentabilidade.



OS 10 MANDAMENTOS DO EMOCIONADOR

Emocionador(a), como você já sabe, o Tauá existe para fazer todo mundo feliz. E para manter essa missão viva dentro de cada um, temos que desenvolver algumas habilidades especiais!

Os 10 mandamentos, são atitudes que devem ser praticadas por todos, todos os dias. Pois, por meio delas, podemos cativar nossos clientes com um atendimento excelente e encantador!

Vamos conhecê-los?



1 – RIR

Quem ri mais vive mais. Torne nosso atendimento caloroso.



2 – CUMPRIMENTE SEMPRE

Bom dia! Boa tarde! Boa noite! Sempre com o gesto Tauá.



3 – CONVERSE COM O HÓSPEDE

“Você está precisando de alguma coisa?”,
“Está gostando?”. Torne o atendimento mais próximo para que ele se sinta em casa. Fale seu nome, pergunte o nome dele.



4 – O CLIENTE É O REI

Pare tudo que está fazendo.

Dê atenção ao hóspede, acompanhe-o até a resolução do problema.

Carregue a mala, acompanhe-o até onde ele quiser ir, pegue o que ele precisa.



5 – SEJA COLABORATIVO

Ajude o seu colega e outros setores também.
Pegue o papel do chão: todos somos da limpeza.



6 – ATENÇÃO TOTAL, CARA ALEGRE E RÁPIDO

Ter excelência nos nossos serviços, qualidade nos detalhes.

Trabalhar com dedicação, não ficar no celular.



7 – TAUÁ É UMA EMPRESA DE OPORTUNIDADES

Se esforce, pois queremos e incentivamos promoções.

Temos que preparar as pessoas.



8 - CANTE A MÚSICA

Com entusiasmo, cantamos

“Amigos para Sempre”.



9 - TRABALHE EM PROL DO RESULTADO

Temos sempre nossas metas em vista. Seja ético, com honradez, tanto para vender, quanto para comprar.



10 – SEJA FELIZ

Quando a gente faz alguém feliz, a gente também fica feliz.

Tenha humildade, simplicidade, respeito, gratidão.

SUMÁRIO

RELACIONAMENTO COM OS NOSSOS PÚBLICOS	11
Emocionadores	11
Clientes	14
Fornecedores, terceirizados e prestadores de serviços	15
Concorrentes e outros empreendimentos do segmento	18
Veículos de imprensa	19
Entidades sindicais	19
Governo	19
Comunidade do entorno dos hotéis e resorts	21
ESG E A SUSTENTABILIDADE	22
Meio ambiente	22
Direitos humanos	23
Diversidade, equidade e inclusão	23
Prevenção ao assédio e combate à comportamentos inadequados	24
Assédio Moral	24
Assédio Sexual	24
Importunação Sexual	25
Saúde e segurança ocupacional (SSO)	26
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	27
Práticas de comunicação, marketing e propaganda	28
COMPROMISSO COM A ÉTICA NOS NEGÓCIOS	28
Tecnologia da Informação (TI)	28
Email	30
Conflito de Interesses	30
Comportamento Fraudulento	31
Cumprimento das Leis Anticorrupção	32
Cumprimento das Leis Antitruste	32
Comitê de Ética	32
Canal de Denúncias	33
Medidas disciplinares	34
TERMO DE CIÊNCIA E COMPROMETIMENTO	35



RELACIONAMENTO COM OS NOSSOS PÚBLICOS

Emocionadores



Os Emocionadores estão no centro do nosso negócio e cada um, independente de sua função, é muito importante para a empresa. Mantemos benefícios diferenciados para que cada Emocionador se sinta seguro e feliz em trabalhar aqui.

MEDIDOR DE FELICIDADE



Mensalmente, medimos o nível de felicidade dos emocionadores em trabalhar conosco. As pesquisas são confidenciais e as respostas são compartilhadas com os gestores para que possamos atuar nas correções necessárias e sabermos onde estamos acertando.

Mantemos uma gestão de portas abertas, em todos os níveis. Temos recursos, como o Tauá Criativo, disponíveis para que o Emocionador possa sugerir e manifestar sua opinião.

PLANO DE CARREIRA



Temos disponível um plano de cargos e salários para proporcionar oportunidades de crescimento interno. O preenchimento das vagas de liderança é feito prioritariamente para pessoas já da casa. Só buscamos profissionais no mercado se não encontrarmos um Emocionador com o perfil para a função internamente.



NOSSOS EMOCIONADORES DEVEM:

- Atender os clientes com base na cultura da felicidade do Tauá;
- Executar suas funções com foco em resultados positivos, qualidade e atenção aos detalhes;
- Tratar todos com respeito, evitando qualquer tipo de desavença ou situação que possa provocar conflito;
- Se desenvolver profissionalmente e aprender coisas novas para aumentar o seu nível de contribuição na empresa;
- Atuar de acordo com os valores e cultura da empresa;
- Avisar imediatamente a liderança relacionada sobre riscos ambientais, sociais, ocupacionais e éticos inerentes a empresa;
- Manter todas as orientações deste manual de Ética e Conduta como parte do seu dia a dia.

AS LIDERANÇAS DEVEM:

- Cumprir todos os itens citados acima;
- Ser exemplo para os Emocionadores;



- Promover o desenvolvimento dos membros da sua equipe para que eles possam adquirir novos conhecimentos e crescer profissionalmente;
- Fazer a gestão de custos de suas áreas seguindo a previsão orçamentária e estar sempre atento para evitar o desperdício de recursos, materiais, matéria-prima e dentre outros;
- Zelar pela felicidade das pessoas que trabalham na empresa, sem medir esforços para resolver as situações que possam gerar insatisfação;
- Garantir a felicidade dos clientes, sem medir esforços evitar descontentamento;
- Eliminar todo tipo de discriminação e/ou preconceito;
- Manter relações de trabalho baseadas no respeito, honestidade, integridade, confiança, ausência de favoritismo;
- Garantir a saúde e segurança ocupacional dos Emocionadores e parceiros;
- Receber bem qualquer pessoa ou instituição que mantém relação com a empresa. Todos são bem-vindos e importantes para o Tauá!

PARA TODOS, É EXTREMAMENTE PROIBIDO:



- Aceitar ou pedir qualquer tipo de comissão ou benefícios em acordos comerciais que envolvam o nome da empresa;
- Autorizar empréstimo de recursos, utensílios ou móveis da empresa para utilização pessoal de qualquer pessoa;

- Liberar hospedagem, alimentação, bebidas ou serviços para amigos e/ou familiares;
- Fumar, quando em contato com o cliente;
- Usar o celular para fins pessoais na hora do expediente de trabalho;
- Comercializar produtos que não são da empresa dentro de suas unidades;
- Abordar artistas e outras pessoas públicas para tirar fotos ou pedir autógrafos;
- Fornecer qualquer tipo de declaração por escrito para qualquer pessoa, sem a devida autorização dos gestores relacionados;
- Manter objetos esquecidos ou perdidos nas dependências da unidade. Quaisquer objetos encontrados devem ser direcionados para o setor de “Achados e Perdidos”;
- Utilizar as áreas sociais da unidade como piscina, academia, espaço kids e dentre outras dependências.

Clientes



Mantemos um relacionamento transparente e respeitoso com todos os nossos clientes. São eles que contribuem para o sucesso e crescimento da empresa e a nossa missão é emocioná-los.

QUAIS SÃO AS ORIENTAÇÕES PARA ATENDER OS NOSSOS CLIENTES DE FORMA RÁPIDA, ALEGRE, COM SORRISO, ENTUSIASMO E CALOR HUMANO?

- Não falar com rispidez e grosseria;
- Resolver os problemas do cliente e garantir a sua satisfação.
- Promover o respeito;
- Agir de forma honesta, empática e justa;
- Cumprir as promessas e os combinados entre as partes;
- Conceder cortesias de diárias ou brindes aos clientes somente com autorização da Gerência Geral;
- Não passar informações de clientes para qualquer pessoa ou instituição, já que esses dados são estritamente confidenciais e resguardados por lei.
- Receber brindes e gorjetas dos hóspedes, desde que seja de forma natural em razão de algum agradecimento pelo serviço prestado;

Fornecedores, terceirizados e prestadores de serviços



Sabemos que os fornecedores, terceirizados e prestadores de serviço são importantes e imprescindíveis para o sucesso e crescimento da empresa. Nesse sentido, atuar com ética e dignidade é fator fundamental para manter a relação de parceria.

Estamos comprometidos com a concorrência leal e recusamos terminantemente participar em quaisquer práticas desonestas, como suborno e corrupção. Não aceitamos, e nossos compradores não estão autorizados a aceitar nenhum tipo de bonificação com o intuito de influência em uma decisão comercial.

As escolhas dos fornecedores devem seguir rigorosamente os requisitos contidos na Política de Compras, tendo como premissas básicas a relação custo-benefício, prazo de pagamento, condições higiênicas e sanitárias previstas no Manual de Boas Práticas Alimentares, boas práticas em ESG, localidade e o tipo de mão de obra utilizada.

Os fornecedores, terceirizados e prestadores de serviço poderão apoiar o Grupo Tauá em suas ações sociais para a comunidade e/ou para a Semana Interna de Prevenção a Acidentes do Trabalho (SI-PAT) e/ou para a festa de final de ano dos Emocionadores, através de concessões de matéria-prima ou serviço, de forma gratuita, voluntária e sem ônus para ambas as partes.

É dever de todos, deixar claro aos fornecedores, sempre que necessário, que não é permitido oferecer brindes, vantagens, viagens, entre outros, para acordos comerciais. Caso isto ocorra, você deve devolver a oferta ao fornecedor ou entregá-la ao setor de Talento, Cultura e Felicidade para que seja utilizado como previsto acima. E a liderança deverá ser imediatamente comunicada sobre esta situação.

Não é permitido escolher um fornecedor ou prestador de serviço baseado em vínculo de amizade, ou familiar. O contrato ou compra deverá ser suspenso caso este tipo de situação venha a ser detectado.

Caso as disposições do Código de Conduta de Fornecedores não forem cumpridas, o Grupo Tauá tomará medidas para que o fornecedor retifique que seus comportamentos. Caso contrário, o Grupo Tauá romperá o relacionamento comercial nos termos do documento legal aplicável em vigor (pedido de compra, termos e condições gerais e/ou contrato, conforme o caso).

Nossos fornecedores, terceirizados e prestadores de serviço por outro lado, são incentivados a delatar em nosso Canal de Denúncias para Fornecedores (disponível em <https://app.linhaetica.com.br/etica/tauaresorts/denunciations/new>) qualquer comportamento antiético, ilegal e/ou má conduta profissional dentre nossos emocionadores e fornecedores do Grupo Tauá.

QUAIS SÃO AS CONDIÇÕES SAUDÁVEIS PARA RELACIONAMENTO FORNECEDORES, TERCEIRIZADOS E PRESTADORES DE SERVIÇOS?

- Atuar em conformidade a este documento e ao Código de Conduta de Fornecedores;
- Informar quaisquer conflitos de interesses conhecidos ou potenciais com emocionadores;
- Utilizar o Canal de Denúncia em caso de suspeita ou identificação de prática conflitante com os valores e princípios de negócios do Grupo Tauá;



- Promover relações comerciais de transparência e respeito;
- Honrar os compromissos assumidos em relação à qualidade, valores, pagamento e prazo de entrega;
- Não utilizar mão de obra infantil, escrava ou similar;
- Obedecer às legislações trabalhistas, previdenciárias e tributárias, bem como as normas ligadas a saúde e segurança do trabalho;
- Considerar em seus negócios os critérios de responsabilidade socioambiental e de governança corporativa;
- Manter conduta profissional embasada no que couber à legislação nacional anticorrupção;
- Zelar pelas boas relações entre todas as partes envolvidas e pela conduta ética de seus funcionários perante a empresa;
- Garantir que as informações utilizadas do Grupo Tauá estarão em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- Não oferecer brindes e outras vantagens com o intuito de influência em uma decisão comercial.

Concorrentes e outros empreendimentos do segmento



Incentivamos a prática de benchmarking como forma de aprimoramento de processos na gestão. Estamos abertos a receber

visitas e contribuir de forma construtiva no mercado em que atuamos, assim como também buscamos sempre aprender com outros estabelecimentos hoteleiros e da área de turismo.

É proibida a divulgação de informações sigilosas e estratégicas. A violação desta regra poderá ocasionar sanções previstas neste documento, incluindo demissão por justa causa.

Veículos de imprensa



Buscamos manter um relacionamento aberto com a imprensa, sempre com base no respeito e transparência.

Contamos com estruturas formais de atendimento às demandas dos jornalistas, através de uma assessoria de imprensa apta a fornecer todas as informações e esclarecimentos necessários.

Em caso de quaisquer abordagens de veículos de imprensa, deve-se acionar a área de Marketing para a devida comunicação em nome da empresa.

Entidades sindicais



Prezamos por um relacionamento respeitoso com entidades sindicais relacionadas ao nosso negócio em virtude as premissas:

- Respeitar à livre associação por parte dos nossos Emocionadores;
- Aproximar o contato com as entidades sindicais;

- Negociar pela melhor forma de conciliar os interesses dos Emocionadores e os interesses do Tauá;
- Cumprir as convenções e acordos coletivos.

Governo



Nosso relacionamento com o Poder Público é baseado na ética, respeito e transparência. Entendemos a sua importância e incentivamos que todas as pessoas físicas e jurídicas contribuam através do diálogo e participação ativa na formação de políticas públicas, em busca do bem maior da comunidade e da sociedade como um todo.

Estamos abertos ao diálogo com os órgãos governamentais e cooperamos com as autoridades públicas no exercício de suas funções. Para que esta relação seja sempre sadia e transparente, as seguintes diretrizes devem ser seguidas:

- Respeitar rigorosamente as leis anticorrupção e antissuborno que regem as relações com agentes públicos nacionais e internacionais de todas as esferas de poder, incluindo funcionários e permissionários de serviços públicos, assim como membros de partidos políticos e candidatos a cargos políticos;
- Pautar qualquer relacionamento na total transparência e legalidade, detalhando o objeto e objetivo das relações e os

recursos envolvidos, para que a finalidade e destino destes não possam ser questionados;

- Evitar qualquer situação em que possam existir dúvidas quanto à integridade das relações e nas quais haja a possibilidade de existência vantagem indevida;
- Condenar a oferta de qualquer recurso, monetário ou não, para o cumprimento das obrigações legais dos agentes públicos ou apressamento de rotinas, já que qualquer ato pode caracterizar facilitação ou suborno, portanto, propina e corrupção;
- Vetar qualquer custeio que auxilie a prática de atos ilícitos.

Comunidade do entorno dos hotéis e resorts



O Grupo Tauá quer impactar positivamente as comunidades onde atua, através de ações sociais que contribuem para a melhoria das condições de vida e levam mais sorrisos a todos, seja numa escola, numa casa de apoio a idosos, ou em qualquer outra instituição carente e relacionada à atuação da empresa.

Sempre que possível, a contratação de mão de obra é feita nas cidades onde atuamos e entendemos que isto é importante para o desenvolvimento local. Não contratamos baseado em experiência, mas sim pelo brilho nos olhos e a vontade de aprender.

Com o objetivo de estimular o aprendizado e inserção no mercado de trabalho, oferecemos cursos para o desenvolvimento de mão

de obra local e bem como dos nossos Emocionadores, por meio da Unisorriso, a nossa universidade corporativa. As capacitações são técnicas, transversais e de competências para vida destas pessoas.

ESG E A SUSTENTABILIDADE



O Grupo Tauá tem como premissa trabalhar com o ESG (práticas ambientais, sociais e de governança) e a sustentabilidade, ou seja, de forma ambientalmente adequada, socialmente justa, economicamente viável e governamentalmente correta.

O nosso compromisso com a temática é voluntário. Desde 2021, participamos do Pacto Global, a maior aliança de sustentabilidade do mundo. Em 2023, viramos carbono neutro, compensando mensalmente as nossas emissões de Gases do Efeito Estufa (GEEs).

Dessa forma, estamos constantemente buscando formas de reduzir nosso impacto ambiental e aumentar nosso impacto social, pensando que os nossos parceiros podem atuar conosco pelo desenvolvimento sustentável.

Meio ambiente



Temos o compromisso de cumprir com a legislação ambiental aplicável aos nossos serviços e temos implantado ações de controle de riscos e impactos ambientais, não nos limitando a atender somente as normas vigentes.

Direitos humanos



Respeitamos e adotamos continuamente os direitos humanos reconhecidos internacionalmente nas atividades realizadas em todas as suas unidades. Nossa atuação está em conformidade total com todas as leis trabalhistas previstas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Diversidade, equidade e inclusão



Somos comprometidos em manter um ambiente de trabalho sem qualquer tipo de discriminação e/ou preconceito, com oportunidades iguais para todos, incluindo contratação, remuneração e oportunidades internas.

Procuramos ter um espaço propício para receber pessoas com deficiência, com profissionais aptos a acolhê-los.

Esperamos que você trate a todos com respeito e promova a diversidade em nosso ambiente de trabalho. Nenhuma forma de discriminação, preconceito, humilhação, intimidação, exposição ao ridículo, hostilidade ou constrangimento será tolerada. Isso inclui discriminação com base em raça, classe social, nacionalidade, religião, idade, aposentadoria, invalidez, sexo, estado civil, orientação sexual, condição de saúde, gravidez, filiação a sindicato, filiação política ou outras características protegidas por lei.

PREVENÇÃO AO ASSÉDIO ECOMBATE ÀS COMPORTAMENTOS INADEQUADOS

Para manter um ambiente de trabalho seguro e respeitoso, é fundamental evitar qualquer forma de hostilidade ou constrangimento quanto a vida privada das pessoas. Isso inclui comentários inadequados, ameaças, ou qualquer tipo de assédio, seja ele moral ou sexual, não importando a posição hierárquica das pessoas envolvidas.

Assédio Moral



O assédio moral é quando alguém é constantemente humilhado ou constrangido no trabalho. Isso pode acontecer por meio de palavras rudes, gestos hostis ou até mesmo sobrecarga de tarefas com condições inadequadas. Pode vir tanto de chefes quanto de colegas de trabalho.

Assédio Sexual



O assédio sexual ocorre quando alguém é alvo de comentários, convites ou gestos de natureza sexual indesejados. Isso pode incluir desde cantadas persistentes até intimidações para obter favores sexuais, especialmente quando há uma relação de poder envolvida, como uma liderança, algum hóspede ou cliente.

Importunação Sexual

A importunação sexual se caracteriza por comportamentos invasivos de cunho sexual, como toques não consentidos ou gestos obscenos. É quando alguém se sente incomodado ou ofendido por atos de natureza sexual sem seu consentimento.

Se você foi vítima de qualquer uma das situações descritas acima, é crucial interromper imediatamente a atividade e buscar ajuda. Esta ajuda pode ser de um colega, de um líder, ou de alguém que estiver mais próximo de você. O setor de Talento, Cultura e Felicidade também estará à disposição para lhe ajudar.

Se as situações não forem resolvidas prontamente, recomenda-se a utilização do Canal de Denúncias para a notificação dos comportamentos

Exemplos de comportamentos inadequados:

Assédio Moral

Exemplos de assédio moral incluem: falar de forma agressiva para intimidar, ameaçar demitir alguém, ou expor publicamente erros para envergonhar a pessoa.

Assédio Sexual

Exemplos de assédio sexual são: fazer insinuações sexuais, ameaçar com demissão caso a pessoa não aceite propostas de natureza sexual, ou fazer comentários inapropriados sobre o corpo de alguém.

Importunação Sexual

Exemplos de importunação sexual incluem: tocar partes íntimas de alguém sem permissão, esfregar-se em outras pessoas de forma inadequada, ou expor-se de maneira sexualmente provocativa sem autorização.

inadequados. O Grupo Tauá está comprometido em garantir um ambiente de trabalho seguro e respeitoso para todos, e é por isso que é crucial agirmos prontamente diante de qualquer incidente, assegurando que todos se sintam protegidos e apoiados.

Saúde e segurança ocupacional (SSO) TA UÁ

Em relação à saúde e segurança ocupacional dos emocionadores, é obrigatório:

- Atender aos requisitos da legislação trabalhista e previdenciária, e das Normas Regulamentadoras (NRs), com seus parâmetros estabelecidos;
- Nos cargos em que for necessário, usar Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) de acordo com o Plano de Gerenciamento de Riscos (PGR);
- Comunicar os acidentes do trabalho imediatamente;
- Se comprometer com a redução do número de acidentes e doenças ocupacionais;
- Cumprir as normas de saúde e segurança ocupacional e os procedimentos relacionados;
- Alertar quaisquer riscos à saúde e segurança no seu ambiente de trabalho e também nos ambientes gerais da unidade, utilizados por nossos clientes.



É EXPRESSAMENTE PROIBIDO:

- Trabalhar embriagado ou sob o efeito de drogas;
- Fazer uso de drogas, bebidas alcoólicas e outras substâncias tóxicas ou entorpecentes no ambiente de trabalho;
- Portar qualquer tipo de arma nas dependências da empresa;
- Realizar qualquer tipo de violência, seja física ou verbal, em qualquer ocasião.

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)



Todos devem considerar a informação como sendo um bem da empresa, que possui grande valor para o Grupo Tauá e deve sempre ser tratada profissionalmente.

Estamos comprometidos em cumprir os princípios aplicáveis à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Dados pessoais serão usados apenas para as finalidades legítimas para as quais foram coletados, conforme as notificações de privacidade aplicáveis.

É estritamente proibido compartilhar dados pessoais de clientes, parceiros e outros indivíduos com terceiros.

Práticas de comunicação, marketing e propaganda



Estamos comprometidos em fazer a comunicação, marketing e a propaganda dos nossos serviços de forma honesta e justa.

Cumprimos todas as leis locais e internacionais aplicáveis (incluindo as leis de concorrência legal e antitruste), regulamentos e normas relacionados ao marketing e publicidade. Não apresentamos informações enganosas em nossos materiais e respeitamos a propriedade intelectual de terceiros.

COMPROMISSO COM A ÉTICA NOS NEGÓCIOS



Tecnologia da Informação (TI)

Para acessar o sistema operacional ou acessar a rede de dados do Grupo Tauá, cada usuário deve possuir um login e senha cadastrados pela área de Tecnologia da Informação (TI). O compartilhamento de logins e senhas com outras pessoas é expressamente proibido.



Não é permitido instalar programas da internet nos computadores da empresa sem a permissão do responsável pelo setor de TI, inclusive os programas oferecidos por órgãos públicos federais, estaduais e/ou municipais.

Quando navegando na internet, é proibido a visualização, download, cópia ou qualquer outro tipo de acesso à sites:

- De conteúdo pornográfico ou relacionado a sexo;
- Que defendam atividades ilegais;
- Que possibilitem a distribuição de informações de nível “Confidencial”;
- Que permitam a transferência (downloads) de arquivos e/ou programas ilegais;
- Que promovam a participação em salas de discussão de assuntos não relacionados aos negócios da empresa.

Evite acesso a redes sociais, WhatsApp e outras questões particulares no momento de trabalho. Tenha foco nas suas atividades diárias e deixe o uso destas ferramentas para o seu horário de descanso. Para isto, disponibilizamos internet liberada em todas as áreas de descanso dos Emocionadores.

E-mails



As mensagens de e-mail devem ser escritas em linguagem profissional, de acordo com a conduta descrita neste documento. O uso do e-mail é individual e o usuário é responsável por todas as mensagens enviadas pelo seu endereço. É proibido o envio de mensagens que:

- Contenham declarações difamatórias e linguagem ofensiva;
- Possam trazer prejuízos a outras pessoas;
- Sejam hostis e inúteis;
- Sejam relativas a “correntes”, fofocas, conteúdos pornográficos ou equivalentes;
- Possam prejudicar a imagem da empresa.

Conflito de Interesses



Conflito de interesses é um conflito real ou aparente que pode surgir quando suas atividades e relações pessoais, familiares, sociais ou políticas interferem ou têm o potencial de interferir em suas responsabilidades e deveres com o Grupo Tauá.

Este tipo de conflito deve ser evitado e você jamais deve usar seu cargo para obter vantagens indevidas para si, negócios relacionados a você ou terceiros.

Comportamento Fraudulento



O uso indevido dos ativos, informações e recursos do Grupo Tauá é inaceitável e pode ser considerado fraude se qualquer Emocionador intencionalmente alterar, omitir, manipular ou falsificar qualquer informação ou situação, resultando em uma vantagem ou desvantagem injusta e/ou ilegal de qualquer tipo. Exemplos de fraude incluem, entre outros:

- Falsificação ou adulteração deliberada de livros e registros contábeis, assim como de outros documentos;
- Assinatura de documentos sem autorização ou procuração;
- Uso pessoal de recursos financeiros da empresa;
- Apresentação de notas, recibos e vouchers que não correspondem aos serviços prestados ou contratados;
- Apresentação de atestados médicos falsos.

Cumprimento das Leis Anticorrupção



Nós temos tolerância zero para qualquer forma de corrupção pública ou privada, incluindo, entre outros, suborno, peculato, extorsão, acordos ilegais e pagamentos de facilitação feitos por nossos colaboradores ou terceiros na condução dos nossos negócios.

Cumprimento das Leis Antitruste



Nós cumprimos leis de defesa da concorrência justas à medida que conduzimos nossos negócios eticamente e não usamos práticas desleais para ganhar qualquer negócio e buscamos promover a livre concorrência nos mercados onde operamos.

Como tal, nós condenamos e buscamos proibir qualquer conduta anticoncorrencial e práticas abusivas que possam constituir violações econômicas e/ou concorrência desleal, sempre buscando ser transparentes e justos.

Comitê de Ética



O Comitê de Ética é formado pela Diretoria de Talento, Cultura e Felicidade e os Gerentes Gerais de cada unidade, suas principais responsabilidades são:

- Investigar as delações do Canal de Denúncias;
- Deliberar sob situações não previstas no Código de Ética e Conduta Profissional;
- Esclarecer dúvidas de interpretação das diretrizes do Código de Ética e Conduta Profissional;
- Avaliar as situações de descumprimento do Código para a decisão da(s) ação(ões) a ser(em) tomada(s);
- Demandar ações corretivas;

- Revisar o Código de Ética e Conduta Profissional e atualizá-lo, sempre que necessário.

As denúncias recebidas pelo Comitê de Ética e as ações necessárias serão analisadas no menor prazo possível e serão tratados com total confidencialidade.

CANAL DE DENÚNCIAS



Disponibilizamos no nosso site (www.taua.com.br) um Canal de Denúncias onde todos poderão relatar situações de descumprimento do nosso Código de Ética e Conduta Profissional.

Garantimos a confidencialidade das informações e preservação da imagem. Ao fazer uma denúncia, você poderá se identificar ou não. Caso se identifique, seu nome e imagem serão preservados.

Vale lembrar que uma denúncia é completamente diferente de uma reclamação e/ou retaliação. Em quaisquer outros casos fora a denúncia deve-se acionar o setor de Talento, Cultura e Felicidade local.





MEDIDAS DISCIPLINARES

Os Emocionadores transgressores das normas do Código de Ética e Conduta Profissional estarão sujeitos às seguintes penalidades:

- Advertência verbal;
- Advertência escrita;
- Suspensão de 3 dias;
- Suspensão de 5 dias;
- Demissão por justa causa.

As penalidades serão aplicadas segundo a frequência e gravidade da infração. Dependendo da situação, poderá ser aplicado diretamente a suspensão ou até mesmo a demissão por justa causa.

Os nossos parceiros que não cumprirem as premissas deste documento, serão banidos de se relacionar com o Grupo Tauá.

TERMO DE CIÊNCIA E COMPROMETIMENTO

Cada emocionador e/ou parceiro recebe um exemplar deste Código de Ética e Conduta Profissional. E declara, por escrito, tê-lo recebido, lido e estar de acordo com todos os seus preceitos. Os casos omissos ou não previstos são resolvidos pela Gerência Geral e/ou Diretoria, juntamente com os responsáveis pelo setor, a luz das legislações aplicáveis citadas ao longo do documento. O presente Código pode ser substituído por outro, sempre que a Empresa julgar conveniente.

Eu, _____

Nome completo em letras de forma e legível

recebi o Código de Ética e Conduta Profissional do Grupo Tauá de Hotéis e Resorts, que esclarece as políticas da empresa e os padrões de comportamento esperados de seus Emocionadores e parceiros.

Me comprometo a cumpri-lo integralmente, dar ciência do não cumprimento dos demais Emocionadores e, em caso de dúvidas, consultar meus superiores ou o setor de Talento, Cultura e Felicidade da empresa.

Li e compreendi,

Assinatura conforme documento de identificação

Local: _____ Data: ____ de _____ de ____ .



GRUPO
TAUÁ

HOTÉIS E RESORTS