

CÓDIGO DE CONDUTA

Art. 1º – Objetivo

Estabelecer diretrizes claras, obrigatórias e operacionais de conduta para todos os colaboradores, garantindo:

- I – Segurança;
- II – Discrição absoluta;
- III – Conformidade legal;
- IV – Excelência no atendimento.

Parágrafo único. Este Código tem como finalidade orientar comportamentos, prevenir riscos e assegurar a integridade das operações e da imagem da empresa.

Art. 2º – Missão, Visão e Valores

Missão

Oferecer hospedagem com alto padrão de qualidade, discrição e segurança.

Visão

Ser referência em atendimento discreto e profissional no setor de moteleria.

Valores

- I – Discrição extrema;
- II – Ética e integridade;
- III – Respeito absoluto;
- IV – Excelência operacional;
- V – Segurança e responsabilidade.

Parágrafo único. Os valores estabelecidos neste artigo devem orientar todas as decisões, atitudes e comportamentos dos colaboradores no exercício de suas funções.

Art. 3º – Princípios Gerais

Todos os colaboradores devem atuar com:

- I – Ética e integridade;
- II – Discrição absoluta;
- III – Respeito e profissionalismo;
- IV – Responsabilidade e comprometimento;
- V – Zelo pela imagem, reputação e segurança da empresa.

Parágrafo único. A natureza da atividade da empresa exige conduta pautada pela confidencialidade e discrição em nível elevado, sendo este um princípio essencial e inegociável.

Art. 4º – Deveres dos Colaboradores - São deveres dos colaboradores:

- I – Cumprir as normas internas, políticas da empresa e legislação aplicável;
- II – Exercer suas funções com responsabilidade, zelo, eficiência e discrição;
- III – Tratar todos com respeito, cordialidade e imparcialidade;
- IV – Preservar a imagem, a reputação e os interesses da empresa;
- V – Comunicar imediatamente situações irregulares, riscos ou violações por meio dos canais adequados;
- VI – Manter sigilo sobre todas as informações internas e relacionadas aos clientes;
- VII – Agir com bom senso e postura profissional em todas as situações.

Art. 5º – Comportamento no Ambiente de Trabalho

Os colaboradores devem manter postura compatível com o ambiente profissional, sendo esperado:

- I – Urbanidade, educação e respeito no trato com colegas, clientes e terceiros;
- II – Linguagem adequada, neutra e profissional;
- III – Controle emocional, especialmente em situações de conflito;
- IV – Cooperação e trabalho em equipe;
- V – Respeito às normas internas e à hierarquia organizacional.

Parágrafo único. É vedado comportamento inadequado, incluindo discussões, agressividade, ironias, insinuações ou qualquer conduta que comprometa o ambiente de trabalho.

Art. 6º – Relacionamentos no Trabalho

Os relacionamentos devem ser pautados pelo respeito e profissionalismo, sendo vedado:

- I – Qualquer tipo de favorecimento indevido;
- II – Condutas que gerem constrangimento, conflito ou prejuízo ao ambiente de trabalho;
- III – Relações que interfiram negativamente no desempenho das atividades;
- IV – Divulgação, por qualquer meio, de informações da vida privada de colaboradores, sócios ou administradores. §1º É vedada a disseminação de rumores, boatos ou comentários não verificados. §2º Informações pessoais ou profissionais só devem ser compartilhadas quando estritamente necessárias e com finalidade legítima. §3º Conflitos devem ser tratados exclusivamente pelos canais formais da empresa.

Art. 7º – Combate ao Assédio, Bullying e Discriminação

É expressamente proibida qualquer forma de:

- I – Assédio moral;
- II – Assédio sexual;
- III – Bullying;
- IV – Discriminação de qualquer natureza. §1º A empresa adota política de tolerância zero para tais condutas. §2º Todas as denúncias serão apuradas com sigilo e rigor. §3º É garantida proteção contra retaliação ao denunciante.

Art. 8º – Canal de Denúncia

A empresa disponibiliza canal de denúncia para comunicação de irregularidades. §1º O canal permite anonimato e garante sigilo absoluto; §2º É proibida qualquer forma de retaliação;

Fluxo do Canal:

- I – Recebimento da denúncia (telefone/WhatsApp);
- II – Registro e classificação da ocorrência;
- III – Apuração interna com confidencialidade;
- IV – Adoção de medidas cabíveis;
- V – Encerramento com registro formal.

Canal oficial de denúncia:

WhatsApp: (31) 99570-7770

Art. 9º – Sigilo, Discrição e Proteção de Dados (LGPD)

É dever de todos manter confidencialidade absoluta sobre:

- I – Informações de clientes;
- II – Dados pessoais;
- III – Informações operacionais e estratégicas;
- IV – Qualquer situação ocorrida dentro das dependências da empresa. §1º O acesso a informações deve ocorrer apenas quando necessário para execução da função; §2º É proibido comentar, registrar, fotografar ou divulgar qualquer informação; §3º Esta obrigação se estende fora do ambiente de trabalho, inclusive redes sociais; §4º O descumprimento será considerado falta grave.

Art. 10º – Conduta com Clientes

Os colaboradores devem:

- I – Atuar com discrição, respeito e objetividade;
- II – Evitar perguntas ou comentários desnecessários;
- III – Não julgar comportamentos ou perfis;
- IV – Manter postura profissional em qualquer situação.

Situações de risco: Cliente agressivo, Situação ilegal, Comportamento suspeito

→ Deve-se interromper a interação e acionar a gerência imediatamente.

Art. 11º – Regras Operacionais por Setor

Recepção

Atendimento direto, rápido e discreto - Proibido comentar ou expor informações de clientes

Governança/Limpeza

Sigilo absoluto sobre objetos, situações ou condições dos quartos - Proibido qualquer comentário interno ou externo

Manutenção

Atuação com descrição

Evitar exposição e contato desnecessário com clientes

Art. 12º – Uso do Patrimônio da Empresa

I – Uso exclusivo para fins profissionais;

II – Conservação obrigatória;

III – Proibido uso indevido ou dano intencional.

Art. 13º – Uso de Uniforme e Apresentação Pessoal

I – Uso obrigatório quando exigido;

II – Higiene e organização adequadas;

III – Aparência compatível com ambiente profissional.

Art. 14º – Uso de Celular e Redes Sociais

I – Uso restrito durante o expediente;

II – Proibido uso não autorizado em áreas operacionais;

III – Proibido registrar imagens ou informações da empresa;

IV – Proibido qualquer publicação relacionada à empresa sem autorização.

Art. 15º – Segurança e Prevenção de Incidentes

Os colaboradores devem:

I – Reportar imediatamente situações suspeitas;

II – Seguir protocolos internos;

III – Priorizar segurança acima de qualquer procedimento.

Art. 16º – Ética e Integridade

É vedado:

I – Fraudes ou má-fé;

II – Recebimento de vantagens indevidas;

III – Uso do cargo para benefício próprio ou de terceiros.

Art. 17º – Penalidades

O descumprimento deste Código sujeitará o colaborador a:

I – Advertência;

II – Suspensão;

III – Demissão por justa causa, conforme gravidade.

Parágrafo único. Infrações relacionadas a quebra de sigilo, discricção ou condutas ilegais serão tratadas como falta grave.

Art. 18º – Disposições Finais

Este Código aplica-se a todos os colaboradores, sendo obrigatório seu conhecimento e cumprimento. O desconhecimento das normas não exime o colaborador de responsabilidade.