

Código de Conduta e Ética Grupo Tour House



Sumário



Apresentação

1.1 Objetivos do Código de Conduta	05
1.2 Abrangência das normas	06
1.3 Gestão do Código de Conduta	07



Princípios do Código de Conduta

2.1 Missão, Visão e Valores da Tour House	09
2.2 Princípios básicos de governança corporativa	10
2.3 Conselho de Administração	11



Normas do Código de Conduta e Públicos

3.1 Colaboradores	13
3.2 Clientes	21
3.3 Fornecedores	22
3.4 Concorrentes	24
3.5 Governo	25
3.6 Questões de interesse geral	26



Comitê de Conduta e Ética

4.1 Gestão do Código de Conduta	28
4.2 Processamento das denúncias e procedimento disciplinar	29
4.3 Prestação de contas	30





O Grupo Tour House é um grupo de viagens e serviços com a missão de oferecer soluções de mobilidade para seus clientes, contribuindo para que seus clientes possam atender satisfatoriamente suas necessidades de deslocamento e gestão.

No cumprimento dessa missão, a Tour House, entre várias iniciativas, divulga o Código de Conduta e Ética, que contém uma série de práticas derivadas dos valores e princípios que a empresa adota como mentores de sua atividade e constitui-se como uma ferramenta eficaz para a administração de conflitos em toda a sua amplitude.



1.1 Objetivos do Código de Conduta

O Código de Conduta e Ética é um conjunto de normas que têm por objetivo administrar conflitos de interesse e dar força aos princípios de transparência, isonomia, e responsabilidade corporativa no âmbito das atividades da empresa. Visa ainda estabelecer os princípios pelos quais o Grupo trabalha e orienta seus colaboradores em relação as condutas a serem seguidas. Este documento serve como um guia, que embora oriente a conduta sobre situações específicas, não esgota o tema. A falta de uma instrução específica, não prevista neste código, não isenta os indivíduos de seguirem seus princípios.



1.2 Abrangência das normas

As disposições do Código de Conduta se aplicam a: (a) diretoria, gerência e funcionários (b) seus conselheiros de administração e consultores (c) fornecedores e clientes (d) terceiros em geral.

O termo “Empresa” ou “Tour House” compreende todas as empresas pertencentes ao grupo.



1.3 Gestão do Código de Conduta

São tarefas do Comitê de Conduta e Ética a interpretação e aplicação destas normas, monitorar a tarefa de divulgação e disseminação do Código e se encarregar de suas atualizações, cabendo nesse caso a aprovação final do Conselho de Administração, que estará presente e apoiará em todo o momento estas atividades.

O Comitê de Conduta e Ética será composto por no mínimo 3 pessoas, sendo uma da área de Recursos Humanos, outra da área de Marketing e uma terceira representando o Acionista.

Todos os Colaboradores deverão tomar ciência do código, seja na integração, treinamentos ou quanto houver alteração do mesmo.





Missão:

Oferecer serviços de qualidade em gestão de viagens de negócios, eventos, incentivos e lazer através de uma equipe altamente comprometida e capacitada, com atendimento personalizado, ágil e eficiente, contribuindo ativamente na concretização dos objetivos de nossos clientes.

Visão:

Ser a melhor agência de viagens corporativas, eventos, incentivos e lazer do Brasil, reconhecida pela excelência de seus serviços, pelo respeito e sinergia com seus fornecedores e parceiros, pelo atendimento personalizado e satisfação de seus clientes, tornando-se uma parceira presente e de relacionamento duradouro.

Valores:

Comprometimento; Transparência; Objetividade; Integração; Qualidade; Ética; Resultado.



2.2 Princípios básicos de governança corporativa

A Governança Corporativa constitui-se em um sistema por meio do qual as organizações são geridas e controladas, compreendendo os relacionamentos entre Acionistas, Conselho de Administração, Diretores e órgãos governamentais. Com as práticas de Governança Corporativa pretendemos converter princípios em recomendações objetivas, com a finalidade de preservar o valor da organização, facilitar seu acesso a recursos e criar as condições para a sua longevidade.



2.3 Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o grupo colegiado e independente responsável pelo processo de decisão da Empresa, em relação ao seu direcionamento estratégico e constitui-se na principal ferramenta do sistema de governança.

Sua função é ser o ponto de ligação entre os Acionistas e a gestão para orientar e supervisionar a relação desta última com as demais partes interessadas. O Conselho recebe poderes dos Acionistas, presta contas a eles, é o guardião do objeto social e do sistema de governança, decidindo os rumos do negócio, conforme o melhor interesse da empresa.

O Conselho de Administração deve supervisionar a gestão e definir diretrizes de estratégias, investimentos, finanças e organização da Empresa, que deverão ser seguidas pela sua gestão.

O Conselho de Administração da Tour House é composto por seus Acionistas e consultores independentes, que se reúnem periodicamente e ratificam ou alinam as estratégias definidas para o grupo.





Respeito com o cliente e fornecedor: o atendimento aos clientes deve ser feito com excelência e com total atenção. Todos os fornecedores devem ser respeitados. O relacionamento com ambos deve ser norteado pelo profissionalismo, sinceridade, honestidade, cortesia e presteza.

Exploração do relacionamento: a condução do relacionamento deve ser feita de forma a buscar o melhor resultado para a Empresa, sem recebimento de qualquer contrapartida pessoal não prevista pela Empresa.

Conflito de interesses:

Os Colaboradores têm o dever de tomar decisões de negócio no melhor interesse da Tour House, e não com base nos seus próprios interesses, e têm de informar o respectivo supervisor acerca de qualquer interesse pessoal que possa gerar conflito no âmbito dos seus deveres profissionais.

Presentes, Brindes, ingressos (cinema, shows, etc) e incentivos ofertados por Clientes e Fornecedores:

O recebimento de brindes promocionais de valor igual ou inferior a R\$ 100,00 (cem reais), serão permitidos.

Prêmios, incentivos e brindes distribuídos via sorteio em festas, eventos pontuais, com a presença do colaborador, seja em cliente ou fornecedor, serão liberados para recebimento, independentemente do valor do prêmio.

Somente quando o prêmio for direcionado para a empresa Tour House (sem sorteio), o prêmio/item deverá ser sorteado entre todos os demais colaboradores que tenham envolvimento direta ou indiretamente, mesmo que ausentes neste evento.

Nos demais casos os itens recebidos deverão ser devolvidos, ou na impossibilidade, entregues ao departamento de Marketing para sorteio entre os colaboradores.

Os critérios e abrangência dos sorteios entre as unidades, serão definidos pela Diretoria, dependendo de cada caso.



Campanhas, Concursos e Promoções diversas realizadas por Fornecedores:

Os colaboradores poderão participar e ganhar os prêmios oferecidos em campanhas próprias da Tour House e/ou de Terceiros, desde que aprovadas pela Diretoria, independentemente do valor do prêmio.

Não será permitida a participação dos Colaboradores da Tour House em campanhas, promoções, concursos de fornecedores que não tenham sido autorizadas pela Diretoria. Assim como o recebimento de incentivos de qualquer natureza ou valor, que sejam relacionados à preferência de um fornecedor, serviço, volume de vendas, etc., sem a autorização expressa e prévia da Diretoria.

Não será permitido que o colaborador preste serviço ou assessore em caráter particular, a qualquer fornecedor ou cliente. Também não pode trabalhar em departamentos que se relacionem com fornecedores onde trabalhe parentes.

Não deve fazer uso de informações a que tenha acesso, em decorrência de sua atividade, a fim de obter vantagem pessoal, tanto para o colaborador quanto para parentes ou terceiros.

Como exemplo, podemos citar a utilização dos IATAs da Tour House para emissão de bilhetes com valores totalmente abaixo das médias de mercado, que por falha nos processos internos do fornecedor, acabaram sendo oferecidos ao mercado. Esta prática é terminantemente proibida, a menos que os preços reduzidos façam parte de uma estratégia comercial do fornecedor e não sejam fruto de algum equívoco.

A Diretoria estará tratando de eventuais casos que necessitem de uma análise mais aprofundada ou de exceções.

As informações e serviços prestados ao cliente devem ser precisas e a excelência deve ser nossa meta.

O Grupo Tour House quer encantar o cliente em todos os detalhes de sua relação, sendo vital que o Colaborador entenda sua importância no processo. As características do serviço devem envolver: agilidade, confiabilidade das informações, proatividade, iniciativa e superação das expectativas.



Cortesias junto a Fornecedores:

Nenhum Colaborador poderá solicitar cortesias de serviços para uso particular, diretamente aos fornecedores. Toda e qualquer solicitação, deve seguir o seguinte protocolo:

- a. O Colaborador deve solicitar junto a Gerência a cortesia em questão.
- b. O Gerente aprovando, deverá obter a aprovação da Diretoria.
- c. Sendo aprovada pela Diretoria, a solicitação deve ser encaminhada para a área de Relacionamento com Fornecedores, que fará o procedimento de solicitação junto aos possíveis fornecedores (dependendo do que foi solicitado).
- d. Todos os custos e taxas não inclusas nas cortesias são de inteira responsabilidade do Colaborador.
- e. Serão priorizados os seguintes motivos:
 - Viagem por motivo de saúde
 - Casamento
- f. O fornecimento da cortesia não constitui uma obrigação por parte da Tour House e/ou do Fornecedor, ficando a mesma condicionada à disponibilidade deste último.

Quando disponível, os Colaboradores poderão fazer uso do benefício da tarifa agente, em suas viagens de lazer, ficando estas sempre condicionadas às normas e critérios estabelecidos pelo Fornecedor.

Famtours e Cortesias ofertadas pelos Fornecedores

Todas as viagens e cortesias cedidas pelos Fornecedores devem ser encaminhadas e/ou centralizadas na área de Relacionamento com Fornecedores, a qual, em conjunto com a Diretoria, analisará cada caso e definirá a melhor forma de utilização. Serão considerados os seguintes critérios:



3.1 Colaboradores

- a. direcionamento da viagem às pessoas que tenham suas atividades ligadas diretamente a viagem/cortesia ofertada, a fim de promover maior experiência e aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Tour House.
- b. condições estabelecidas/acordadas com o fornecedor que está oferecendo o Famtour e/ou Cortesia, que podem determinar o cargo, a área, etc... das pessoas que devem participar do famtour.
- c. mérito do colaborador e/ou tempo de casa, que serão ponderados pela gerência, em cada caso.
- d. não havendo restrições ou direcionamentos a seguir, a Diretoria poderá promover um sorteio entre as pessoas/unidades envolvidas.

Relação de trabalho com os colegas:

O relacionamento entre os Colaboradores, independente do cargo ou função, deve ser de respeito mútuo, sinceridade e coleguismo, de forma a manter o bom clima organizacional.

Não será tolerado o assédio sexual ou moral em hipótese alguma, seja com outro colaborador, cliente, parceiros ou fornecedores.

A Tour House não permitirá quaisquer ações discriminatórias, relacionadas à origem, raça, credo, cor, gênero, incapacidade física, orientação sexual ou qualquer outra forma de preconceito, seja com quem for.

Somente as pessoas instituídas deliberadamente para representar a empresa poderão emitir pareceres e opiniões à imprensa ou para outro fim, não cabendo aos demais, manifestações que possam comprometer a imagem da empresa.



Confidencialidade:

São confidenciais todas as informações estratégicas da Empresa, relacionadas às condições comerciais junto a clientes e fornecedores, dados estatísticos da empresa, relatórios gerenciais, projetos em elaboração ou já concluídos, que, ao serem divulgados a terceiros possam representar algum prejuízo ou desvantagem competitiva para o Grupo Tour House.

O colaborador ou ex-colaborador que divulgar estas informações estará faltando com a ética e descumprindo o artigo 195, Inciso XI da Lei 9.729 de 14 de maio de 1996:

"XI - divulga, explora ou utiliza-se, sem autorização, de conhecimentos, informações ou dados confidenciais, utilizáveis na indústria, no comércio ou na prestação de serviços, excluídos aqueles que sejam de conhecimento público ou sejam evidentes para um técnico no assunto, a que teve acesso mediante relação contratual ou empregatícia, mesmo após o término do contrato."

Todos os contratos e condições negociadas com os clientes e fornecedores são confidenciais, não devendo ser comentadas ou divulgadas para terceiros em hipótese alguma, a não ser no atendimento à solicitação formal através de ofício judicial.

O mesmo se aplica nos casos de utilização de redes sociais para a divulgação de informações confidenciais ou que denigram a imagem do Grupo Tour House.

Contamos com a colaboração de todos para que sejam respeitadas as regras de controle de acesso de terceiros às dependências da empresa, descritas abaixo:

Clientes e fornecedores: devem ser recebidos na recepção e acompanhados até o término da visita, pelos colaboradores envolvidos;

Ex-Funcionários, amigos e parentes: não é permitida a circulação na empresa. Eventual colaborador que for recepcioná-los deverá atendê-lo na recepção ou na sala de reunião mais próxima da recepção (exceto em caso de emergências/saúde).



3.1 Colaboradores

Utilização dos recursos materiais, equipamentos, telefonia, internet e e-mail:

Não devem ser utilizados para fins particulares ou estranhos ao serviço. Ações como baixar arquivos da Internet, repassar correntes, acesso a sites estranhos ao serviço, instalação de programas sem autorização, não são permitidos além de poder causar sérios riscos ao negócio da empresa. O local de trabalho deve ser mantido em ordem e limpo, principalmente áreas comuns como banheiros, cozinha, corredores, etc.

Periodicamente o departamento de TI da empresa poderá acessar os computadores para fazer back-ups, dar manutenção e rever programas de segurança, portanto não deve haver assuntos particulares nos arquivos e nem nos e-mails.

Senhas de acesso:

Todas as senhas fornecidas pela Empresa são de uso pessoal e intransferível. Os danos e prejuízos causados pela não observação deste item serão de total responsabilidade do proprietário do login e senha que originou o problema.

Imagem e reputação:

É importante que o Colaborador apresente-se de modo adequado ao ambiente de trabalho e à função que exerce.

Sempre que o Colaborador estiver na condição de representante da Tour House, em uma situação profissional ou social, deverá seguir os princípios de honestidade e integridade aqui expressos, não adotando posturas ou atitudes que comprometam a imagem, a reputação e os interesses da Empresa.



Pontualidade:

A pontualidade é fundamental, seja ao chegar no trabalho, ao participar das reuniões internas e externas com clientes, para garantir a boa ordem e mostrar respeito com a empresa, colegas e clientes.

Todos devem ter o compromisso com a correta utilização do tempo, de forma a nos tornarmos mais produtivos em nosso trabalho.

Hábitos prejudiciais à saúde:

É proibido por lei fumar em locais fechados como as dependências da Tour House. O colaborador que fuma deverá condicionar este hábito aos horários: antes de entrar na empresa, no horário de almoço e após o horário comercial. Não é permitido ao colaborador a realização de pausas durante o horário comercial para fumar.

É proibido o consumo de bebidas alcoólicas e substâncias proibidas por lei durante o horário comercial.

Integridade

O comportamento íntegro, honesto, seja na empresa ou nos relacionamentos pessoais, evidenciam valores que serão associados à imagem do colaborador e da empresa que representa.

Atividades econômicas paralelas:

Não será permitido aos Colaboradores exercerem atividades de agenciamento de turismo, em outra empresa que não as do Grupo Tour House. Também não será permitida a venda de produtos que possam denegrir a imagem do grupo e muito menos atividades ilegais como agiotagem, pirâmides, correntes, tráfico de substâncias proibidas, etc.

O segundo emprego não será proibido, desde que em atividades não relacionadas aos negócios do Grupo Tour House e não interfiram na produtividade das tarefas cotidianas do colaborador.



3.2 Cliente

A Tour House guia sua relação com clientes baseada em valores e princípios éticos fundamentados na honestidade, lealdade e justiça.

Busca o constante aprimoramento de seus processos e serviços, utilizando modernas práticas para melhoria dos padrões de qualidade, redução de custos e satisfação dos clientes.

Devemos cumprir rigorosamente todos os requisitos acordados com os clientes.

É dever da Tour House a manutenção da confidencialidade das informações confiadas a ela pelos clientes, seja ou não, em função de contrato de serviços.

É terminantemente proibido o pagamento para qualquer pessoa com o objetivo de facilitar a venda de nossos serviços, mesmo que isso custe a perda da oportunidade de negócios.

Nenhum Colaborador será penalizado devido ao atraso ou perda de negócios causadas pela sua recusa em pagar suborno.

A Tour House reserva-se o direito de encerrar qualquer relação comercial sempre que seus interesses não estiverem sendo atendidos ou esta relação representar qualquer tipo de risco legal, social ou de imagem.



3.3 Fornecedores

Sinceridade, honestidade e respeito às leis devem nortear as nossas relações com Fornecedores.

Todos na Tour House assumem o compromisso de executar suas tarefas com zelo e atenção, não praticando atos de desonestidade que causem prejuízo a Clientes e Fornecedores, bem como outros atos que estejam em desacordo com a Lei.

Os Fornecedores são parceiros importantes para o desenvolvimento de soluções cada vez melhores para nossos clientes, devemos assim cultivar a aprimorar estas parcerias.

A empresa incentiva seus Fornecedores a utilizarem práticas de gestão voltadas para a excelência, sempre considerando o respeito a dignidade humana, preservação do meio ambiente e promoção da justiça social.

O Grupo aplicará os meios necessários para que seus Fornecedores observem as práticas de “conduta” contidas neste Código, por meio de cláusulas contratuais que integrarão os contratos de prestação de serviço a serem firmados entre as partes.

O processo de contratação de Fornecedores deve ser objeto de concorrência ética e inequívoca, privilegiando a competência técnica, a conformidade legal, a reputação ilibada e o comportamento ético do Fornecedor, visando ao melhor retorno possível em termos de custo e qualidade para o Grupo e o impacto em sua imagem.

Nesse sentido a empresa proíbe a prática de solicitação de presentes, pagamentos, doações, gratificações, patrocínios ou quaisquer outras vantagens e benefícios pessoais.

De acordo com a integridade e ética, os Colaboradores e Fornecedores da Tour House não devem direta ou indiretamente, fazer qualquer oferta, pagamento ou promessa de pagamento; autorizar pagamento, nem oferecer presentes ou lembranças a qualquer agente de órgão governamental ou ainda induzir uma pessoa a usar influência para afetar qualquer ato ou decisão governamental, a fim de obter vantagens ou facilidades para o seu negócio. O mesmo procedimento deve ser seguido com candidatos e partidos políticos, não devendo existir o envolvimento da Tour House nestas ações.



3.3 Fornecedores

Outrossim, os fornecedores e prestadores de serviços não devem efetuar pagamentos de qualquer espécie diretamente aos colaboradores da Tour House, sendo que esta prática causará a imediata rescisão do contrato com o Fornecedor em questão.

Todo e qualquer tipo de ação de incentivo / campanha de vendas, cortesias de produtos ou serviços devem conter a autorização e conhecimento da área de Relacionamento com Fornecedores da Tour House. Esta área será a única unidade autorizada para realizar solicitações de cortesias de produtos ou serviços aos Fornecedores.

Em caso de solicitações deste tipo realizadas por parte dos Colaboradores, o Fornecedor deverá comunicar imediatamente a área de Relacionamento com Fornecedores. Caso o fornecedor opte por não comunicar o ocorrido, o fato será entendido como um não comprometimento com as boas práticas previstas neste Código e deste modo, o Fornecedor terá seu contrato suspenso para qualquer prestação de serviço para a Tour House e o Colaborador envolvido, sofrerá as medidas disciplinares cabíveis.

O mesmo procedimento será adotado com presentes de qualquer natureza, e convites para almoços ou jantares.

No caso dos presentes, os permitidos enquadram-se na categoria de brindes corporativos, como agendas, canetas com a logomarca da empresa, e outros da mesma categoria, que não sejam considerados particulares. Sobre os convites para almoço/jantar, estes deverão ser comunicados a gerência imediata que avaliará caso a caso a situação.

O fornecedor contratado está autorizado a fornecer somente o serviço homologado. Havendo solicitações de serviços de outra natureza, deve-se reportar ao departamento de Gestão de Fornecedores.



A Tour House compartilha a ideia de que um mercado com livre concorrência conduz ao progresso de todos e a um melhor serviço oferecido aos clientes.

O relacionamento da Tour House e seus Colaboradores com os Concorrentes deve refletir as melhores práticas comerciais, sempre observando os valores organizacionais e as práticas de previstas neste Código.

Todas as informações de mercado e de Concorrentes devem ser obtidas por meio de práticas éticas e idôneas, não se admitindo a sua obtenção por meios ilícitos.

É vedado aos Colaboradores da Tour House adotarem qualquer atitude que denigra a imagem de Concorrentes desta.

Não devem ser promovidos com Concorrentes, tratativas de qualquer tipo que possam caracterizar abuso de poder econômico ou financeiro.



A Tour House não participa de atividades político-partidárias e não oferece apoio financeiro de qualquer espécie a partidos políticos e/ou candidatos. Assim como não oferece qualquer valor para funcionário público, com intenção de se obter qualquer vantagem para si ou seus Colaboradores.

O fornecimento de informações aos órgãos fiscalizadores, incluindo as esferas municipais, estaduais e federais, deve ser efetuado por escrito, mediante protocolo e com o devido conhecimento da Diretoria.

Todos os Colaboradores e Representantes que atuam em nome da Tour House estão terminantemente proibidos de oferecer (direta ou indiretamente) qualquer tipo de vantagem indevida, pagamentos, presentes ou a transferência de qualquer coisa de valor para qualquer pessoa, seja ela funcionário público ou não, para influenciar ou compensar qualquer ação ou decisão oficial em benefício do Grupo.

Os pagamentos para facilitar ou acelerar ações de funcionários públicos ou privados podem constituir crime de corrupção, por esse motivo a Tour House se recusa a utilizar serviços de facilitadores.



3.6 Questões de interesse geral

A Tour House preocupa-se em prestar aos seus clientes os serviços de acordo com os mais altos padrões de qualidade. E nesse sentido deverá ser fiel ao cumprimento de sua missão, sempre respeitando os princípios práticas descritas neste Código de Conduta.

Os Clientes e Fornecedores são componentes fundamentais para tornarmos a nossa missão realidade, sendo assim é imprescindível que todas as nossas parcerias sejam norteadas pela ética, respeito e equilíbrio.

O aumento da eficiência e da satisfação dos clientes internos e externos é o nosso objetivo constante. A qualidade é o princípio que dá direção a todos os esforços da nossa equipe de trabalho.

É da criatividade e motivação das pessoas que depende o sucesso da Tour House. A figura do Colaborador, dentro dessa cadeia produtiva, é uma das mais importantes, pois a sua participação é percebida na qualidade de nossa prestação de serviços.

A Tour House não incentiva e não tolera a discriminação de qualquer espécie, garantindo a todos as mesmas oportunidades de trabalho e carreira, e entende que as empresas fornecedoras com quem se relaciona partilhem dos mesmos princípios.

Repudiamos igualmente o uso de mão-de-obra infantil ou qualquer tipo de trabalho forçado.





4.1 Gestão do Código de Conduta

A aprovação deste Código e suas atualizações são de responsabilidade do Conselho de Administração e do Comitê de Ética.

As atualizações, divulgações e gestão do Código serão conduzidas pelo Comitê de Ética constituído para tal.



4.2 Processamento das denúncias e procedimento disciplinar

A Tour House tem na comunicação o pilar fundamental para a disseminação dos valores e princípios presentes neste Código. Visando facilitar este processo serão disponibilizados canais diretos de comunicação com o Comitê de Ética, tanto via telefone, e-mail, website e correspondência.

Nestes canais será garantido o sigilo das informações, preservando a identidade das pessoas envolvidas. Este canal servirá ao esclarecimento de dúvidas sobre este Código e ao encaminhamento de denúncias de todos os tipos.

Cada colaborador será responsável por disseminar e praticar os princípios deste Código e o Grupo Tour House aplicará os procedimentos disciplinares aplicáveis quando necessário.

Os procedimentos disciplinares aplicáveis em cada caso são:

Colaboradores: advertências verbais, por escrito, suspensão ou demissão (por justa causa se for o caso).

Fornecedores, Clientes e Parceiros: avisos aos responsáveis sobre a conduta observada ou mesmo o cancelamento do contrato.



4.3 Prestação de contas

Semestralmente, o coordenador do Comitê de Ética enviará ao Conselho de Administração um relatório das atividades contendo indicação estatística de reuniões realizadas, denúncias recebidas, procedimentos disciplinares instaurados, pedidos de esclarecimentos respondidos, iniciativas na área para a divulgação do Código.



