

CÓDIGO DE ÉTICA - HOTEL TERRAS ALTAS

1. DO OBJETIVO

1.1. O presente Código de Ética e Conduta visa evidenciar e reforçar os valores éticos do Hotel Terras Altas, estabelecendo sua identidade organizacional, os princípios que regem sua atividade, alinhando-se com a missão, os valores e a visão que o definem.

1.2. Este instrumento está plenamente alinhado com os demais compromissos expressos pelo Hotel em suas normas, Regimento Interno, regulamentos e políticas.

2. DOS DESTINATÁRIOS

2.1. Este Código deve ser observado por todos os diretores, funcionários celetistas (contratados em caráter permanente, em experiência ou temporários); funcionários diaristas; e quaisquer prestadores de serviço com atribuições e atividades nas dependências do Hotel.

2.2. Todos esses destinatários devem utilizar as disposições previstas neste Código como referencial ético e de conduta a ser observado no seu relacionamento com o Hotel Terras Altas e na condução de suas atividades, no local ou em qualquer localidade ou evento em que esteja representando o Hotel.

3. MISSÃO

3.1. Contribuir, com ações afirmativas, para a qualidade de vida do Planeta, acolhendo pessoas e organizações, conectando-as com a natureza preservada e oferecendo-lhes um ambiente diverso e inclusivo.

4. VISÃO

4.1. Ser referência no acolhimento das pessoas e das organizações, na prestação dos serviços e na preservação da natureza.

5. PRINCÍPIOS INSTITUCIONAIS E ÉTICOS

5.1. Os destinatários deste Código devem desempenhar suas funções com qualidade; seriedade; entusiasmo; elevado senso de comprometimento; responsabilidade; proatividade; e postura profissional.

5.2. Os destinatários deste Código devem desempenhar suas funções de maneira a não permitir que pressões de ordem ideológica, política ou econômica possam desviar esta instituição de sua missão.

5.3. Os destinatários deste Código devem reconhecer os erros cometidos, corrigi-los e usa-los para identificar formas de evita-los.

5.4. O Hotel Terras Altas é uma instituição reconhecida por sua confiabilidade, portanto, é indispensável que os destinatários deste Código atuem para estabelecer e perpetuar a confiança desta instituição agindo sempre de forma ética, honesta, justa e legal.

5.4.1. Todos devem agir:

- a) De acordo com as leis e normas internas e externas aplicáveis;
- b) Com respeito aos direitos humanos, no sentido de que todos devem tratar uns aos outros com respeito, colaboração e profissionalismo, promovendo um clima organizacional saudável;
- c) Com respeito ao meio ambiente, no sentido de adoção de práticas que busquem minimizar o impacto ambiental e contribuir para o desenvolvimento social e econômico da comunidade local, tais como o uso consciente dos recursos naturais, a gestão adequada dos resíduos, a participação em ações sociais etc;
- d) De forma a garantir a privacidade, segurança e conforto dos hóspedes durante a sua estadia;
- e) De forma a repudiar qualquer forma de assédio, prática fraudulenta ou de corrupção (suborno, tráfico de influência, lavagem de dinheiro, ocultação de bens, vantagens indevidas, falsificação de documentos, evasão fiscal, sonegação e quaisquer outros atos ilícitos ou criminosos de toda ordem);
- f) Para combater o uso de drogas ilícitas;

- g) De modo a respeitar as regras estabelecidas pelo Hotel na utilização de endereço de e-mail institucional e outras formas de comunicação que fizer em nome da empresa, sujeitas tais mensagens e comunicações ao monitoramento interno;
- h) Para manter a neutralidade nos canais oficiais do Hotel nas redes sociais sobre assuntos de natureza polêmica (política, religião, questões sociais e culturais), zelando pela imagem do Hotel nas mídias sociais;
- i) Para abster-se de usar o nome, marca e símbolos corporativos do Hotel sem autorização prévia.

5.5. Os destinatários deste Código devem levar em conta que o Hotel Terras Altas respeita as opções individuais daqueles com quem mantém vínculos, de forma que torna indispensável:

- a) Respeitar a diversidade;
- b) Promover o direito à liberdade de pensamentos, idéias e opiniões sem preconceitos ou discriminações;
- c) Condenar atitudes agressivas ou constrangedoras em relação à raça, cor, origem, gênero, estética pessoal, condições físicas, nacionalidade, sexo, idade, estado civil, orientação sexual, posição social, religião, ideologia política e outros atos que dizem respeito à dignidade das pessoas;
- d) Evitar o constrangimento dos colegas e manter o clima de cordialidade;
- e) Abster-se de disseminar conteúdos nas redes sociais que não condizem com os valores do Hotel Terras Altas.

5.6. O hotel deve garantir igualdade de oportunidades no sentido de que todas as decisões relacionadas a recrutamento, seleção, promoção, treinamento e demais práticas de recursos humanos sejam atendidas na meritocracia, sem qualquer forma de discriminação, como por exemplo, por raça, cor, religião, gênero, orientação sexual, deficiência, idade ou nacionalidade.

5.7. O hotel deve promover uma comunicação clara, honesta e transparente com os hóspedes, funcionários, fornecedores e outras partes interessadas.

6. DA PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES E DADOS

6.1. Os destinatários deste Código devem respeitar o sigilo e se comprometem a agir de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/18) no sentido de:

- a) Abster-se de compartilhar, sob qualquer hipótese, nome de usuário (login) e senha da rede do Hotel Terras Altas, que são pessoais e intransferíveis, atentando que qualquer ação indevida é de responsabilidade de quem compartilhou essas informações;
- b) Resguardar os conteúdos internos do Hotel Terras Altas (informações, documentos, dados, relatórios etc) compartilhando-os somente após a devida autorização e com quem os necessite para exercer as atividades definidas;
- c) Respeitar e proteger a condição de confidencialidade e sigilo de informações e a restrição de divulgação de dados, tanto de matérias internas ao Hotel como de propriedade de terceiros, mesmo após eventual desligamento da empresa;
- d) Proteger a privacidade e confidencialidade dos dados dos hóspedes, bem como de informações internas do hotel. Não é permitido divulgar ou compartilhar informações sensíveis sem autorização, exceto quando exigido por lei ou para o bom funcionamento das atividades do hotel.
- e) Vetar o acesso a informações confidenciais por pessoas que não estejam para isso credenciadas;
- f) Utilizar os sistemas do Hotel zelando pela qualidade das informações imputadas e garantindo a sua confidencialidade;

7. DOS CRITÉRIOS DE CONDUTA NOS RELACIONAMENTOS

7.1. São critérios de conduta comuns a todos os funcionários e equipes de trabalho do Hotel Terras Altas, que devem ser observados:

- a) Zelar pelo patrimônio interno e os recursos materiais disponibilizados utilizando-os de forma correta, legal e primordialmente para o desempenho das tarefas estabelecidas, protegendo-os de danos, manuseio inadequado, perdas ou extravios;
- b) Usar com cidadania e sem desperdício os recursos como água, energia, papel e outros materiais de escritório e de consumo agindo com responsabilidade socioambiental;
- c) Utilizar com consciência e para o fim específico ao qual se destinam, os recursos administrados pelo hotel e partilhados com os colaboradores e familiares, como plano de saúde, vale refeição e transporte e outros benefícios;

- d) Apresentar-se a qualquer compromisso de trabalho no horário estabelecido, preparado para atender as expectativas e trajado adequadamente;
- e) Obter prévia autorização para se ausentar do trabalho, seja para tratar de assuntos pessoais ou para exercer algum tipo de atividade, remunerada ou não, mesmo não utilizando informações e/ ou recursos do hotel.
- f) Dispor-se, nos trabalhos conjuntos, a compartilhar os seus conhecimentos e informações com profissionais de outras equipes, dentro das necessidades requeridas e acordos estabelecidos.
- g) A obediência a legislação vigente, incluindo-se, mas não se limitando, a conduta de abster-se de manter relacionamentos amorosos com funcionários, prestadores de serviços ou hóspedes, quando tais condutas forem consideradas ilícitas pelo direito civil, penal e trabalhista, sob pena de submeter-se às punições aplicáveis à espécie pelo ato, bem como a demissão.

7.2. São critérios de conduta comuns a todos os destinatários em posição de liderança do Hotel Terras Altas, que devem ser observados:

- a) Agir com a responsabilidade que o cargo lhe confere;
- b) Conhecer e difundir, inclusive por meio das próprias atitudes, os valores e princípios contidos neste Código;
- c) Manifestar-se de maneira imparcial e fundamentada em relação a posturas profissionais consideradas inadequadas frente aos princípios contidos neste Código.
- d) Acolher as opiniões divergentes e de caráter construtivo e agir para solucionar os conflitos, acentuando, assim, o ambiente amplamente cooperativo;
- e) Manter o ambiente de trabalho livre de embaraços decorrentes da formulação de críticas ou reprodução de boatos que atinjam a reputação dos demais profissionais e de quem tenha vínculos com o hotel.

7.3. São critérios de conduta comuns a todos os funcionários em relação aos parceiros comerciais, fornecedores e terceirizados do Hotel Terras Altas, que devem ser observados:

- a) Renunciar à participação em processo de contratação de parceiros comerciais e fornecedores, indicados ou não, que sejam do seu relacionamento (parente até 3º grau), submetendo qualquer outra situação, na qual se sinta conflitado, aos canais competentes do hotel;

- b) Exigir dos parceiros comerciais e dos fornecedores a confidencialidade e sigilo no trato de dados e informações aos quais venham a ter acesso em qualquer tempo, incluindo as fases anteriores e posteriores à contratação dos serviços;
- c) Exigir dos parceiros comerciais e dos fornecedores a aderência às mesmas condutas éticas do Hotel Terras Altas e a gestão orientada por atitudes dignas e íntegras representadas pelo cumprimento de exigências legais, trabalhistas, ambientais, sanitárias e de segurança do trabalho;
- d) Selecionar parceiros comerciais e fornecedores utilizando critérios transparentes, justos e objetivos que considerem conformidade técnica, desempenho, qualidade, condições de garantia, entre outros, de modo a não caracterizar favorecimentos de qualquer espécie, colocando em dúvida a integridade das relações.
- e) Rejeitar, objetivamente, parceiros comerciais e fornecedores que mostrem quaisquer indícios do uso de mão-de-obra escrava, infantil ou forçada e práticas ilícitas como fraude, suborno e corrupção e, se for detectada alguma irregularidade, dirigi-la à autoridade competente;
- f) Exigir que ao executar atividades em nome do Hotel Terras Altas, os parceiros comerciais respeitem a sua identidade, os seus valores e as suas normas operacionais não se apropriando indevidamente dos recursos colocados à sua disposição.

7.4. São critérios de conduta comuns a todos os funcionários e parceiros comerciais, fornecedores e terceirizados do Hotel Terras Altas, em relação aos agentes públicos, que devem ser observados:

- a) 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;
- b) Pautar qualquer relacionamento na total transparência e legalidade, detalhando, a qualquer tempo, o objeto e objetivo das relações e os recursos envolvidos, de modo a não se questionar a finalidade e o destino desses recursos;
- c) Evitar qualquer situação em que possam existir dúvidas quanto à integridade das relações e nas quais pare a possibilidade de existência de algum tipo de vantagem indevida;
- d) Condenar a oferta de qualquer recurso, monetário ou não, com vistas ao cumprimento das obrigações legais dos agentes públicos ou apressamento de

rotinas, pois qualquer ato poder vir a caracterizar facilitação ou suborno e, portanto, propina e corrupção.

7.5. São critérios de conduta comuns a todos os funcionários, parceiros comerciais, fornecedores e terceirizados do Hotel Terras Altas, em relação ao Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual, todos aqueles instituídos pela Lei 14.540/23, ainda que a instituição privada não atenda ao requisito disposto no artigo 2º, §1º da supracitada legislação. Assim, todos devem:

- a) Atuar para prevenir e enfrentar a prática do assédio sexual e demais crimes contra a dignidade sexual e de todas as formas de violência sexual nas dependências do hotel;
- b) Promover capacitação para o desenvolvimento e a implementação de ações destinadas à discussão, à prevenção, à orientação e à solução do problema;
- c) Implementar e disseminar campanhas educativas sobre as condutas e os comportamentos que caracterizam o assédio sexual e demais crimes contra a dignidade sexual e qualquer forma de violência sexual, com vistas à informação e à conscientização da sociedade, de modo a possibilitar a identificação da ocorrência de condutas ilícitas e a rápida adoção de medidas para a sua repressão;
- d) Prestar assistência imediata a eventual vítima, afastando-a do pretenso agressor, preservando evidências e cooperando com as autoridades policiais.

8. DA RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

8.1. É dever de todos a proteção ao meio ambiente:

- a) buscando reduzir e dar destinação correta aos resíduos, evitando desperdícios e utilizando todos os recursos de forma racional;
- b) desenvolvendo produtos, serviços e processos visando causar o menor impacto ambiental possível e sempre obedecendo as normas ambientais;
- c) aprimorando as atividades visando a prevenção da ocorrência de impactos ambientais;
- d) vedando-se a utilização de produtos químicos agressivos à camada de ozônio.

8.2. A responsabilidade ambiental é considerada inerente a quaisquer serviços executados nas dependências o Hotel Terras Altas, onde todo o trabalho deve ser executado a fim de prevenir ou reduzir impactos ambientais negativos.

8.3. A urgência e/ou importância da atividade não poderá ser alegada como forma de justificar qualquer dano ao meio ambiente.

9. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. O presente Código é válido por tempo indeterminado, a partir de sua divulgação e aplicável ao Hotel Terras Altas.

9.2. A partir da implantação deste Código, e em todas as suas revisões, todos os seus destinatários (aqueles que mantenham vínculos de trabalho, independentemente do nível hierárquico, espécie de vínculo e atribuições), bem como os demais destinatários que tenham vínculo contratual (pessoas físicas e jurídicas) têm a obrigação de assinar uma declaração atestando que leram cada versão do Código de Ética e Conduta.

9.3. Todos os destinatários deste Código, compreendendo aqueles que mantenham vínculos de trabalho (independentemente do nível hierárquico, espécie de vínculo e atribuições) devem participar de treinamentos realizados pelo Hotel Terras Altas.

9.4. A ausência da assinatura na declaração de ciência deste Código, bem como a recusa em participar dos treinamentos, não representam liberação da obrigatoriedade de obediência aos termos aqui descritos.

9.5. Todos os destinatários têm o dever de seguir e denunciar eventuais infrações às disposições do Código e/ou leis vigentes e, para tanto, o Hotel Terras Altas disponibilizará canais de contato para denúncias, reclamações e sugestões (garantindo-se sigilo e discrição) por meio da sua Ouvidoria, através do e-mail (ouvidoria@hotelterrasaltas.com.br).

9.6. Todos os contratos celebrados pelo Hotel Terras Altas com terceiros devem conter cláusula referente à ciência e compromisso de aderência aos princípios e critérios de conduta contidos neste Código.

9.7. Os princípios e critérios de conduta considerados no Código podem não prever todas as situações que podem surgir no cotidiano de cada relação, de



forma que as omissões serão tratadas em reunião pelo diretor superintendente do Hotel Terras Altas.

9.8. Qualquer um que tenha dúvidas e incertezas sobre as disposições deste Código deve procurar o seu gestor imediato ou, na impossibilidade, quando necessário, recorrer ao diretor superintendente do Hotel Terras Altas.

TERRAS ALTAS EMPREENDIMENTOS DE HOTELARIA E LAZER LTDA
DIRETORIA

Documento atualizado até maio/2023.

DECLARAÇÃO DE RECEBIMENTO E COMPROMISSO

Você está recebendo o Código de Ética e Conduta do Hotel Terras Altas e sua leitura é muito importante, pois ele contém regras de conduta ética a serem cumpridas por você e valores que devem ser considerados em todas as suas relações com o Hotel.

Ao assinar essa Declaração você manifesta seu compromisso em cumpri-lo integralmente e a disseminar o seu conteúdo.

Declaro que recebi o Código de Ética e Conduta e estou ciente de seu conteúdo e da sua importância na condução das minhas relações com o Hotel Terras Altas.

Itapeverica da Serra - SP, _____ de _____ de 20____.

Nome Completo: _____

CPF nº. _____

Assinatura