



OMBRIA

RESORT

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

ÍNDICE

MENSAGEM DA DIREÇÃO	2
1. INTRODUÇÃO	4
1.1. O que é um Código de Ética e Conduta?	5
1.2. Quem são os destinatários do Código de Ética e Conduta?	5
1.3. Porquê o Código de Ética e Conduta?	6
1.4. O que esperamos dos nossos colaboradores?	6
1.5. O que esperamos dos nossos responsáveis?.....	6
1.6. Como Utilizar o Código?	7
1.7. Objetivos Fundamentais.....	8
1.8. Comissão de Ética e Conduta.....	8
1.9. Aplicação do Código de Ética e Conduta	9
1.10. A Missão e Valores do OMBRIA RESORT	11
1.11. Como Denunciar Condutas Inadequadas?.....	14
2. ALGUNS PRINCÍPIOS	16
2.1. Colaboradores	16
2.2. Normas de Conduta/Compromissos	17
2.3. Normas de Conduta/Compromissos dos Colaboradores	19
2.4. Brindes e Ofertas Comerciais	21
2.5. Proteção do Património.....	22
3. RELACIONAMENTOS	23
3.1. Relações com Clientes	23
3.2. Relações com Fornecedores e Prestadores de Serviços.....	24
3.3. Relações com Concorrentes	26
3.4. Relações com Acionistas e Investidores	27
3.5. Relações com Entidades Públicas	27
3.6. Relações com a Comunicação Externa	28
3.7. Relações com a Comunidade / Sociedade	31
3.8. Relações com o Meio Ambiente	32
3.9. Relações com Entidades	33
3.10. Participação Política	34
3.11. Registo Documental.....	35

MENSAGEM DA DIREÇÃO

O **OMBRIA RESORT** é um projeto turístico localizado na área conhecida por Quinta da Ombria, na união de freguesias de Querença, Tor e Benafim, no concelho de Loulé.

A designação da propriedade - Quinta da Ombria - deu origem ao nome da empresa que é responsável pela gestão, desenvolvimento e promoção deste empreendimento, a Quinta da Ombria, S.A., que, desde sempre, é uma empresa comprometida com os princípios de gestão ética e responsável, que define como eixo de atuação a instituição deste código de ética e conduta.

Para a direção do **OMBRIA RESORT**, este compromisso consiste no estabelecimento de relações benéficas, justas e equilibradas, para ambas as partes interessadas. Pois só assim acreditamos ser um projeto reconhecido e respeitado, que inspira confiança, retém os melhores colaboradores e parceiros, e garante a continuação do seu futuro.

Como organização consideramos que mediante um esforço conjunto com os nossos parceiros que praticam os mesmos valores, conseguiremos assegurar um desenvolvimento sustentável de valor.

Numa fase de crescimento e consolidação do **OMBRIA RESORT**, em que o objetivo estratégico central se traduz na concretização dos projetos que lideramos, é fundamental que orientemos os nossos comportamentos para a criação de uma imagem de respeito.

É nosso objetivo garantir a prevenção da destruição dessa consideração, de forma a evitar que o incumprimento de leis em vigor e das nossas normas internas submetam o **OMBRIA RESORT** a sanções e/ou danos financeiros ou de reputação.

Este código pretende ser um guia diário para a resolução de momentos mais exigentes e de incerteza.

Certamente ao longo do percurso do **OMBRIA RESORT**, existirão situações que poderão pôr à prova a nossa capacidade de decisão e a nossa integridade. No entanto, acreditamos que nessas situações, cada um de nós saberá atuar com bom senso em conformidade com este código, e recorrer ao auxílio da comissão de ética e conduta para encontrar uma decisão adequada face às circunstâncias.

O código de ética e conduta pretende traduzir a cultura, os valores e a identidade corporativa do **OMBRIA RESORT**, procurando espelhar a nossa forma de ser e de estar.

Este código, assim como a sua adesão, consistem num desafio que lhe lançamos para construirmos em parceria um futuro melhor, onde todos assumimos um papel fundamental.

A Direção

1. INTRODUÇÃO

Este código de ética e conduta é compatível com os nossos princípios de sustentabilidade empresarial, onde fortalecemos a nossa atuação ética de forma transparente e legítima no relacionamento com as partes interessadas: Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Prestadores de Serviços, Concorrentes, Autoridades Públicas, Meios de Comunicação, Meio-Ambiente e outras Entidades.

Procuramos retratar todos os princípios éticos e padrões de conduta emitidos pela direção do **OMBRIA RESORT**, que fundamentam o crescimento, a competitividade e a criação de valor da organização.

Este código de ética e conduta define a visão de como devemos atuar com os diversos públicos, tendo como base a nossa conduta que representa valores de integridade, de desenvolvimento pessoal e profissional, de respeito pelo próximo, do trabalho em equipa, do respeito à diversidade, e da responsabilidade social, ambiental e cultural.

Ambicionamos um compromisso com todos os gestores e colaboradores, baseado na partilha em comunidade dos mesmos princípios e valores, para a transmissão da confiança e credibilidade da organização, através de um comportamento profissional exemplar.

As normas do presente código devem ser compreendidas, aceites e praticadas por todos os colaboradores do **OMBRIA RESORT**, independentemente da sua posição hierárquica, funções e responsabilidades.

1.1. O que é um Código de Ética e Conduta?

Um código de ética e conduta é um documento onde constam os valores que pautam a atuação da organização, assim como os princípios éticos e as normas de conduta a que a organização e os seus *stakeholders* (partes interessadas no projeto) se vinculam e assumem como seus.

1.2. Quem são os destinatários do Código de Ética e Conduta?

Este código destina-se a todos os colaboradores do **OMBRIA RESORT**, independentemente do seu nível hierárquico, no que diz respeito:

- Ao comportamento, atitudes e atos individuais;
- Às relações externas com todas as entidades, nomeadamente: acionistas, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços, clientes, parceiros, mercado de capitais, associações de classe, sindicatos, concorrentes, organizações do terceiro setor;
- Às atividades em relação ao poder público, em todos os níveis;
- Às atividades em relação ao meio ambiente e às comunidades;
- Ao relacionamento da empresa e colaboradores com a sociedade em geral.

Os compromissos do nosso código refletem os critérios de atuação que a organização e os seus *stakeholders* devem assumir e exigir uns dos outros, de forma a promover um ambiente de trabalho adequado, e proteger a reputação e a sustentabilidade da empresa, relativamente ao relacionamento económico, organizacional e social.

Como *stakeholders* externos, os acionista e investidores, os clientes e parceiros de negócio, e os fornecedores do **OMBRIA RESORT** vinculam-se e beneficiam do presente código.

1.3. Porquê o Código de Ética e Conduta?

O código pretende materializar em princípios de atuação, a missão e os valores da organização, bem como guiar e orientar a atuação quotidiana, de modo a que cada comportamento se possa enquadrar na cultura do **OMBRIA RESORT**.

1.4. O que esperamos dos nossos colaboradores?

Esperamos que os nossos colaboradores atuem constantemente de acordo com este código. Para isso, é necessário lê-lo, compreendê-lo e utilizá-lo no dia-a-dia.

Qualquer colaborador poderá apresentar as suas sugestões de melhoria, e colocar questões sempre que surgirem dúvidas e sempre que considere necessitar de aconselhamento quanto ao melhor modo de atuação.

1.5. O que esperamos dos nossos responsáveis?

Esperamos que sejam um modelo de conduta para as nossas equipas, e que atuem com integridade e consistência, contribuindo para a criação de um ambiente de respeito e inserção.

Os responsáveis devem garantir a promoção dos padrões éticos da organização, apoiar as respetivas equipas na compreensão do código e da importância da sua

atuação para a prevenção de situações inadequadas. Devem estar atentos a possíveis violações do presente código, e comunicá-las através dos meios previstos. Devem ainda zelar para que nenhuma pessoa seja alvo de retaliação por reportar uma potencial irregularidade.

1.6. Como Utilizar o Código?

Este código deve ser utilizado para orientar as suas ações e decisões, e ser consultado sempre que haja dúvidas durante as suas atividades quotidianas.

Este código não contém uma resposta face a todas as situações que possam eventualmente ocorrer. No entanto, para o auxílio na tomada de uma decisão ou na adoção de um comportamento perante alguma situação, recomendamos que atue com bom senso e ponderação. Caso se depare com uma questão legal ou ética e não consiga encontrar uma resposta no código, existem outros recursos que poderão ser consultados para aconselhamento, nomeadamente:

- Os seus superiores hierárquicos;
- O Departamento de Recursos Humanos;
- A Comissão de Ética e Conduta;
- O Departamento Jurídico da empresa.

1.7. Objetivos Fundamentais

Este código define o modo como o **OMBRIA RESORT** age em relação à sociedade e o que se espera de cada um dos seus colaboradores, independentemente da sua função, em especial na sua relação com clientes, fornecedores e restantes intervenientes, ou seja:

- Servir de referência individual e coletiva para as atitudes e os comportamentos dos colaboradores, para que todos sigam os mesmos valores e padrões de conduta;
- Orientar o relacionamento no seio da organização, com outros Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Prestadores de Serviços, Concorrentes, Entidades Públicas, Meios de Comunicação, Meio-Ambiente e outras Entidades;
- Ser um guia sempre presente na definição das diversas atividades da empresa em relação a quaisquer objetivos;
- Fortalecer a imagem interna e externa da empresa e dos seus colaboradores, caracterizando as suas atitudes como éticas, sérias, legais e comprometidas com o bem comum.

1.8. Comissão de Ética e Conduta

A gestão deste código de ética e conduta é da responsabilidade da comissão de ética e conduta que é composta pelos mais altos responsáveis do **OMBRIA RESORT** e da área de recursos humanos (ver anexo 1).

Os membros da comissão dispõem das seguintes tarefas:

- Avaliar continuamente as normas contidas no documento e, sempre que necessário, atualizá-las;
- Deliberar sobre dúvidas de interpretação e emitir parecer sobre eventuais violações ao código de ética e conduta;
- Disseminar proactivamente os padrões de conduta e estimular a adequação das práticas, políticas e procedimentos aos princípios éticos da organização;
- Propor a quem de direito, a aplicação de sanções no caso de não-cumprimento das determinações deste código – que podem variar da advertência, à suspensão ou ao despedimento, dependendo da gravidade da violação.

1.9. Aplicação do Código de Ética e Conduta

A aplicação do código de ética e conduta é realizada segundo as seguintes diretrizes:

- Cada colaborador deve atuar em conformidade com deste código;
- As chefias devem garantir a aplicação dos princípios deste código, das políticas e normas internas da organização, por parte dos seus colaboradores;
- Os colaboradores devem consultar o código ou o seu superior hierárquico, em caso de dúvidas sobre o melhor caminho ou atitude a seguir;

- Os conflitos de natureza ética, desvios de conduta e eventuais relatos ou denúncias sobre o não-cumprimento deste código devem ser encaminhados à direção do departamento de recursos humanos;
- A denúncia poderá ser anónima e o procedimento para apuramento dos factos será tratado com sigilo;
- Cabe à comissão de ética e conduta o acompanhamento das questões apuradas pela direção do departamento de recursos humanos e a análise das manifestações de inconformidade, bem como propor a aplicação das sanções e medidas disciplinares, quando considere adequado;
- A comissão de ética e conduta deverá ter em consideração a atuação de um colaborador que, atuando conscientemente e de boa-fé, assuma supostas violações deste código e demonstre arrependimento;
- Todos os colaboradores são convidados a apresentar ideias e sugestões que possam contribuir para a melhoria contínua deste código e ao aprimoramento da prática da conduta empresarial. As sugestões devem ser encaminhadas à direção do departamento de recursos humanos, que as levará à comissão de ética e conduta, a quem cabe decidir sobre a eventual inclusão no documento.

1.10. A Missão e Valores do OMBRIA RESORT

É na missão e nos valores do **OMBRIA RESORT** que se encontram os fundamentos do nosso código de ética e conduta.



MISSÃO

Desenvolver e explorar áreas de negócio verdadeiramente diferenciadoras que satisfaçam na íntegra os desejos e as motivações dos nossos clientes, num empreendimento com um *design* e conceito arquitetónico exclusivos, onde o respeito pelo ambiente e a excelência do serviço se apresentam como elementos chave da atividade.



VALORES

Os valores representam os princípios pelos quais a empresa pauta a sua atividade e a relação proactiva com todos os intervenientes do projeto **OMBRIA RESORT**.

Fatores que a empresa considera serem críticos para o sucesso do projeto **OMBRIA RESORT**:

PROATIVIDADE

O sucesso pessoal e profissional depende de atitudes proativas. Procuramos estar atentos aos acontecimentos, reunir informações e analisá-las, ou seja, ter a capacidade de nos anteciparmos aos fatos na nossa área de atuação.

QUALIDADE

Garantir aos nossos clientes uma prestação de serviços de qualidade e nível superior às suas expectativas, com uma atmosfera afável e requintada, num enquadramento ambiental natural e tranquilo.

CONFIANÇA

Enquanto expressão da nossa ética, transparência e integridade, manter uma imagem credível e estabelecer uma relação de evidente profissionalismo e confiança com todos os intervenientes (*stakeholders*), para que a fiabilidade da nossa marca perdure e seja reconhecida num horizonte de longo prazo.

INOVAÇÃO

A inovação reside na essência das nossas atividades para surpreendermos e aportarmos valor às áreas de negócio onde operamos, de forma a alavancar o nosso crescimento, de forma contínua e sustentada.

COMPETÊNCIA

Traçamos objetivos ambiciosos e usamos toda a nossa competência para os alcançarmos, garantindo um serviço de elevada qualidade e consolidando uma relação de excelência com os nossos clientes.

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E SOCIAL

Agimos numa lógica de crescimento sustentável, com especial atenção às vertentes ambiental e social, protegendo e preservando o meio onde estamos inseridos e contribuindo para o desenvolvimento socioeconómico das instituições e das comunidades locais.

TALENTO

Os nossos colaboradores são fatores determinantes para o nosso desempenho. Por isso, estimulamos e proporcionamos o seu desenvolvimento profissional e pessoal, para que acompanhem a evolução e o crescimento da empresa.

LEGISLAÇÃO

Agimos em conformidade com a legislação e regulamentação vigentes, respeitamos os direitos humanos e as melhores práticas laborais e mantemos um relacionamento correto e transparente com todas as autoridades.

1.11. Como Denunciar Condutas Inadequadas?

Cada um de nós tem responsabilidades na criação de um ambiente organizacional onde as pessoas sintam motivação para apresentar questões de conformidade, onde se pretende fazer o que é correto e mais adequado.

Temos a responsabilidade de nos manifestar se presenciarmos ou suspeitarmos de condutas inadequadas que violem o presente código de ética e conduta, apresentando as questões a um dos seguintes recursos:

- O Supervisor hierárquico direto;
- O Departamento de Recursos Humanos;
- A Comissão de Ética e Conduta;
- O Departamento Jurídico da empresa.

A direção da empresa irá analisar atentamente cada caso, de forma confidencial e tomará as medidas necessárias na mitigação e correção dos comportamentos verificados, sem prejuízo de eventual procedimento disciplinar ou legal.

Se lhe for solicitado que forneça informações durante uma investigação de conformidade, é da sua responsabilidade colaborar e responder de forma objetiva, concreta e honesta ao pedido. Não devem ser incluídas informações pessoais, como a origem étnica ou racial, opiniões políticas, crenças religiosas ou outras, saúde física ou mental, ou preferências sexuais do outro colaborador.

No **OMBRIA RESORT** existe uma política de tolerância zero relativamente a represálias. Será garantida a confidencialidade do colaborador que apresentar o caso de boa-fé que, por esse facto, não poderá sofrer qualquer retaliação futura, sendo-lhe

assegurada a sua normal evolução na empresa e a proteção contra todo o tipo de discriminação, despromoção, pressões ou assédio. Da mesma forma, não será permitido o exercício de represálias contra um colaborador que denuncie uma conduta considerada incorreta.

Os fornecedores e prestadores de serviços e todos aqueles que se relacionam com a empresa também poderão reportar qualquer situação de incumprimento do presente código.

As violações ao código podem resultar em medidas disciplinares que poderão culminar em despedimento.

2. ALGUNS PRINCÍPIOS

No desenvolvimento da nossa atividade consideramos e reconhecemos a nossa responsabilidade para com o cidadão e, em particular para com as entidades interessadas e/ou intervenientes, por quem temos o maior respeito.

Esforçamo-nos por integrar os seus interesses e preocupações no nosso desempenho e nas nossas decisões sem prejuízo dos direitos e deveres deontológicos.

2.1. Colaboradores

O **OMBRIA RESORT** atua numa cultura de abertura, honestidade, confiança e respeito pelas pessoas, de forma a garantir o tratamento dos colaboradores com consideração e justiça, valorizando a igualdade e respeitando a diversidade.

Promovemos a igualdade de oportunidades, no que se refere ao acesso ao trabalho, à ocupação efetiva, à formação profissional, à progressão na carreira e a uma política salarial justa e equilibrada.

Promovemos também a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar dos nossos colaboradores e a proteção na maternidade e paternidade.

2.2. Normas de Conduta/Compromissos

- **Desenvolvimento Pessoal e Progressão Profissional:**

O **OMBRIA RESORT** valoriza o desenvolvimento profissional e pessoal dos seus colaboradores, promovendo a sua formação permanente como elemento potenciador do seu melhor desempenho e motivação. As políticas de seleção, remuneração e progressão profissional na empresa, orientam-se por critérios de mérito, competência, qualificações, prioridade e referências de mercado.

- **Tutela de Direitos:**

A organização está atenta aos princípios e valores constantes da legislação nacional e internacional em matéria de direitos humanos e sociais. Neste sentido, não são admitidos comportamentos discriminatórios relativamente à raça, religião, sexo, orientação sexual, ascendência, descendência, idade, língua, território de origem, convicções políticas ou ideológicas, situação económica, contexto social ou vínculo contratual.

- **Suborno ou Corrupção:**

O **OMBRIA RESORT** não permite quaisquer atos ou procedimentos em que se ofereçam ou aceitem compensações ou benefícios, para influenciar o comportamento de um indivíduo no sentido de conseguir vantagens ou desvantagens, contrárias ao normal funcionamento das regras comerciais.

- **Saúde, Higiene e Bem-Estar:**

O **OMBRIA RESORT** proporciona um ambiente de trabalho saudável e agradável, para promover o bem-estar e a produtividade dos seus colaboradores. Implementa políticas ativas de promoção da saúde, higiene e bem-estar no local de trabalho e cumpre as obrigações legais aplicáveis nesta matéria.

- **Segurança:**

A empresa elege como preocupação cimeira da sua atividade a proteção da vida e a segurança das pessoas e bens, proporcionando os recursos necessários para o efeito e adotando as melhores práticas de referência no setor.

- **Participação:**

A organização valoriza e estimula a participação dos seus colaboradores, promovendo processos eficazes de comunicação, consulta e partilha.

- **Criação de Valor:**

O **OMBRIA RESORT** conduz os seus negócios com uma visão de criação de valor a longo prazo, respeitando os princípios de sustentabilidade e de responsabilidade social, corporativa e ambiental.

- **Assédio:**

A organização não tolera quaisquer comportamentos que possam configurar assédio, quer moral, quer sexual, incluindo formas de intimidação, nomeadamente a prática designada por *bullying* e a denúncia de má-fé.

2.3. Normas de Conduta/Compromissos dos Colaboradores

- **Dever de Formação:**

Os colaboradores do **OMBRIA RESORT** assumem o compromisso de atualizar os seus conhecimentos e competências, frequentando as oportunidades de formação colocadas à sua disposição e recomendadas pela empresa.

- **Inovação e Iniciativa:**

Para se atingir os objetivos coletivos deverá ser usada uma atitude individual comprometida e proactiva, implementando soluções inovadoras que suplantem o valor criado pela utilização de soluções tradicionais.

- **Relacionamento Interpessoal:**

A relação entre todos os colaboradores deve pautar-se pelo respeito mútuo, lealdade, cooperação, honestidade e clareza de comunicação, na procura conjunta da excelência do resultado coletivo.

- **Integridade e Lealdade:**

Aos colaboradores é vedado o uso dessa qualidade ou da sua posição hierárquica, bem como da imagem ou do nome do **OMBRIA RESORT** ou de qualquer das empresas, para proveito pessoal, dos seus familiares ou de terceiros. No exercício das suas funções e no relacionamento interno e externo, os colaboradores deverão adotar um comportamento idóneo e digno, salvaguardando o prestígio das empresas e da marca. Os colaboradores deverão aplicar esta norma com especial atenção no seu relacionamento *online*, referindo-se sempre à empresa com respeito, lealdade, bom senso e

em consonância com o presente código de ética e de conduta, os restantes regulamentos em vigor na empresa, bem como as indicações da direção da empresa.

- **Responsabilidade:**

Os colaboradores deverão exercer as suas funções de forma responsável e profissional, protegendo a empresa através de uma utilização adequada, sensata e racional dos recursos a que tiverem acesso.

- **Confidencialidade:**

Os colaboradores estão obrigados a proteger a confidencialidade da informação a que têm acesso no exercício das suas funções, não a podendo utilizar de forma não autorizada para a obtenção de vantagens para si ou para terceiros.

- **Informação Privilegiada e Abuso de Informação:**

Os colaboradores que têm acesso a informação privilegiada, estão expressamente proibidos de a transmitir, de a utilizar ou de facilitar a sua utilização por outros, em proveito próprio ou de terceiros.

- **Sustentabilidade:**

A sustentabilidade da empresa e dos seus negócios é uma responsabilidade de todos os colaboradores, devendo cada um, individualmente, dar o seu contributo para serem atingidos os objetivos definidos.

- **Conflito de Interesses:**

Os colaboradores não devem intervir em processos de decisão que envolvam, direta ou indiretamente, organizações com as quais colaborem ou tenham colaborado, ou pessoas com quem estejam ou tenham estado ligados por laços de parentesco ou amizade. Na impossibilidade de se absterem de intervir nos processos suprarreferidos, os colaboradores deverão informar prontamente o respectivo superior hierárquico sobre a existência dessas ligações.

- **Não Concorrência:**

Os colaboradores não podem envolver-se em atividades que concorram com as desenvolvidas pelo **OMBRIA RESORT** ou qualquer das empresas que aqui operam.

- **Uso de Drogas, Estupefacientes e Álcool:**

Durante o período de trabalho os colaboradores estão expressamente proibidos de utilizar e/ou consumir álcool, drogas, estupefacientes ou outras substâncias ilícitas. A infração desta norma, terá consequências disciplinares graves.

2.4. Brindes e Ofertas Comerciais

O **OMBRIA RESORT** não encoraja a prática de dádiva ou recebimento de brindes e ofertas comerciais. Os colaboradores não devem aceitar, para benefício próprio, bens, serviços ou quaisquer vantagens de clientes, fornecedores, prestadores de serviços ou de qualquer outra entidade individual ou coletiva que tenha tido ou pretenda ter relações comerciais com a organização.

A oferta de bens a qualquer entidade externa, realizada por um colaborador de uma empresa do **OMBRIA RESORT**, só é admissível desde que, cumulativamente:

- Seja previamente aprovada pela direção da empresa;
- Seja efetuada em nome da organização;
- Esteja relacionada com a sua atividade;
- Corresponda aos usos ou às práticas habituais do setor.

2.5. Proteção do Património

O património do **OMBRIA RESORT** é para uso exclusivamente profissional, sendo proibida a sua utilização para benefício próprio de um colaborador ou de terceiros.

Compete a todos os colaboradores assegurar a proteção e a conservação do património físico, financeiro e intelectual das empresas, devendo os recursos ser usados de forma eficiente e adequada.

Sempre que possível, deverá proteger-se o capital intelectual das empresas através do registo de marcas e patentes.

Os colaboradores devem ter um comportamento de acordo com as normas de segurança, que previna a ocorrência de sinistros e não ponha em risco os ativos da empresa.

Os colaboradores devem cuidar dos recursos financeiros das empresas com diligência, protegendo-os de perda, roubo ou uso indevido.

3. RELACIONAMENTOS

As relações dos colaboradores com as diversas entidades devem basear-se nos princípios referidos seguidamente.

3.1. Relações com Clientes

Todos os colaboradores, independentemente do nível hierárquico e funções, devem ter como foco principal das suas ações o desenvolvimento de uma relação de empatia e confiança com os clientes, no estrito cumprimento das orientações superiores, ainda que alicerçada na melhor proposta de valor, para assegurar a satisfação dos consumidores.

No contato com os clientes, os colaboradores desempenham as suas funções em coerência com os compromissos assumidos pela organização:

- Honestidade e respeito mútuo nas negociações;
- Verdade e clareza nas informações sobre características dos produtos e serviços;
- Certificar-se que o produto ou o serviço se adequa ao solicitado pelo cliente;
- Confidencialidade sobre todas as informações recebidas dos clientes, pois a confiança é um dos principais ativos desse relacionamento;
- Atendimento cordial, eficiente e transparente. Quando o pedido do cliente não poder ser realizado, deve ser claramente dito ao cliente, explicando as razões de forma clara e respeitosa;

- A oferta de produtos e serviços de qualidade deve buscar a superação do estabelecido, sem infringir a legislação e as normas setoriais;
- Na eventual ocorrência de algum problema não previsto, com o apoio do superior hierárquico, deverão ser tomadas medidas explicativas ou compensatórias, de forma a atender aos altos padrões de qualidade e garantia praticados pelo **OMBRIA RESORT**.

3.2. Relações com Fornecedores e Prestadores de Serviços

Na contratação de fornecedores e de prestadores de serviços observamos sempre os princípios da transparência, da boa-fé, da igualdade de oportunidades e da concorrência.

Os fornecedores e prestadores de serviços cumprem princípios éticos em linha com as constantes do presente código. Merecem particular atenção a confidencialidade da informação e a perda do direito de agir processualmente em virtude da eventual existência de conflitos de interesses, sempre que aqueles sejam igualmente fornecedores ou prestadores de serviços a empresas concorrentes da nossa.

A violação das normas deste código pelos fornecedores e prestadores de serviços devem ser prontamente comunicadas à direção, sem prejuízo de se verificar se existe incumprimento do respetivo contrato de fornecimento.

As disposições a seguir conduzem o relacionamento com fornecedores:

- Respeito pelos princípios da livre concorrência;
- Fornecedores qualificados devem receber o mesmo tratamento e ter as mesmas oportunidades em todas as etapas do processo de seleção e contratação;
- Eventuais vínculos ou relações comerciais e pessoais entre colaboradores (ou seus familiares, parentes, pessoas relacionadas) e as empresas contratadas ou a serem contratadas devem ser comunicados à direção, por escrito;
- Procura da qualidade, do preço adequado, da confiabilidade técnica e financeira, da integridade na condução da negociação;
- Seleção de fornecedores sólidos e honestos que cumpram as exigências legais, laborais, tributárias e ambientais;
- Apoio ao desenvolvimento dos fornecedores, por meio de suporte técnico e de gestão, para o desenvolvimento ou melhoria da qualidade dos produtos e serviços;
- Os fornecedores não utilizam trabalho infantil ou análogo à escravidão, sob pena de imediata exclusão do quadro de fornecedores da empresa;
- Todos os contratos e as respectivas condições são tratados com total confidencialidade.

3.3. Relações com Concorrentes

As relações com os concorrentes devem ser pautadas pelo respeito, preservando os seguintes princípios:

- O **OMBRIA RESORT** respeita os seus concorrentes e procura superá-los através de uma gestão eficiente, com a oferta de melhores produtos, serviços e condições comerciais;
- Nem a empresa, nem os seus colaboradores podem difamar, de forma escrita ou verbal, a competência, os produtos ou os serviços de qualquer concorrente;
- São rejeitadas todas as ações que possam ser interpretadas como anti competitivas ou contrárias às leis locais, nacionais ou internacionais;
- São igualmente vedadas as práticas como informação privilegiada, omissão de factos relevantes, manipulação da boa-fé, espionagem económica e industrial ou obtenção ilícita de planos e ações dos concorrentes;
- Não devem ser temas de discussão com concorrentes, as estratégias de negócios, as políticas de preços, os termos contratuais, a composição de custos e outras informações confidenciais que envolvem diferenciais competitivos.

3.4. Relações com Acionistas e Investidores

As relações com os acionistas e os investidores devem ser pautadas pelas seguintes atitudes:

- Todos os colaboradores devem proteger os interesses dos acionistas e dos investidores do **OMBRIA RESORT**;
- A direção da empresa promove a criação de valor para os acionistas e os investidores, de forma transparente, leal, legal e com sustentabilidade empresarial;
- É garantido o sigilo das informações que possam influenciar a cotação das ações da empresa, ou condicionar os movimentos dos mercados financeiros e as decisões de investimento;
- Os colaboradores que tenham acesso a informações privilegiadas pelo exercício da sua função, devem assinar um compromisso legal de não utilização das mesmas para benefício próprio ou de terceiros.

3.5. Relações com Entidades Públicas

O **OMBRIA RESORT** conduz a sua atuação de acordo com os seguintes princípios:

- Cooperação com todas as entidades públicas, conduzida por regras de transparência e independência, com inteira disponibilidade e abertura para o melhor e mais correto enquadramento legal e fiscal dos seus negócios;
- A legislação nacional e internacional em vigor é estritamente analisada, sendo cumpridas todas as obrigações de origem administrativa, legal ou fiscal;

- A informação solicitada nos termos da lei é concedida às entidades públicas e de supervisão, de forma rigorosa, adequada e atempada;
- Nenhuma oferta em dinheiro, bens, serviços, ou benefícios é cedida, direta ou indiretamente, a qualquer colaborador do governo, autarquia ou órgão do sector público, como suborno, favorecimento ou influência em quaisquer atos ou decisões;

3.6. Relações com a Comunicação Externa

A informação do **OMBRIA RESORT** é protegida contra a utilização ou divulgação não autorizadas. Somos legalmente obrigados a processar e proteger adequadamente as informações pessoais confiadas por clientes e terceiros, as quais não podemos divulgar publicamente.

As precauções para salvaguardar a informação no ambiente de trabalho são tomadas, no entanto, cada colaborador tem a obrigação de a salvaguardar fora do contexto de trabalho.

Não são permitidas discussões sobre assuntos de cariz confidencial ou restrito em locais públicos, assim como não podem ser partilhadas informações confidenciais da organização, através das redes sociais (*Facebook, LinkedIn, etc.*).

Se tiver conhecimento ou suspeitar de uma possível violação da privacidade, informe o seu superior hierárquico e certifique-se que a direção do **OMBRIA RESORT** toma as medidas adequadas para resolver o problema.

Se eventualmente perder ou lhe roubarem o seu computador ou telemóvel da empresa, informe o seu superior hierárquico imediatamente e siga os procedimentos para comunicar a perda ou roubo de equipamento.

O relacionamento com a **imprensa** será pautado pelo seguinte:

- Implementar uma política de comunicação rigorosa, pautada por padrões de ética, integridade e transparência para com os órgãos de comunicação social, salvaguardando o sigilo e a preservação da informação confidencial dentro dos interesses da empresa;
- Atuar de forma a assegurar a simetria no acesso à informação, com respeito integral pelas normas legais e regulamentares aplicáveis, e evitar enganos, exageros e ocultação de informação relevante;
- Assegurar um diálogo permanente com a imprensa, gerir as repercussões das notícias e a divulgação correta e oportuna de informações sobre os negócios.
- Em representação da organização, podem apenas manifestar-se:
 - Os membros da administração;
 - O diretor geral;
 - O diretor de projeto;
 - O diretor de vendas e marketing;
 - Outras pessoas ocasionalmente designadas para situações específicas.

- As publicações da empresa não podem utilizar influências comerciais infantis, e devem assegurar a veracidade da informação, respeitar a legislação em vigor, a ética e as normas de referência locais e internacionais.

Que passos deve seguir para proteger as informações?

- Todas as informações no local de trabalho são confidenciais, exceto quando tiver conhecimento do contrário;
- Não partilhe informações com clientes, parceiros ou fornecedores, exceto se tiver autorização específica para tal;
- Não forneça informações confidenciais aos colaboradores que não estiverem autorizados a tê-las;
- Nunca aceda a sistemas nem utilize informações não acessíveis ao público, exceto por motivos relacionados com o seu próprio trabalho;
- Se tiver conhecimento ou suspeitar que alguém tem acesso à sua palavra-passe, altere-a imediatamente;
- Antes de partilhar informações confidenciais ou restritas com parceiros de negócio externos, confirme com seu superior hierárquico ou com o departamento jurídico se é necessário implementar um acordo de confidencialidade;

- Não utilize ligações de internet ou computadores públicos para aceder a informações de trabalho. Deve utilizar apenas o seu dispositivo informático, facultado pela empresa;
- Não utilize a sua conta de *email* pessoal para enviar ou receber mensagens relacionadas com trabalho, especialmente informações não destinadas ao público sobre a empresa ou os clientes;
- Tomar precauções para proteger as informações, tais como utilizar filtros de privacidade, proteger ficheiros e dispositivos de armazenamento e bloquear o seu computador de trabalho.

3.7. Relações com a Comunidade / Sociedade

O compromisso de cidadania do **OMBRIA RESORT** é representado nas relações com as comunidades envolventes. As ações são dirigidas ao bem-estar social e podem:

- Contribuir para o desenvolvimento económico e o bem-estar da comunidade onde a organização desenvolve a sua atividade, tendo como base o diálogo e interação com a mesma;
- Acompanhar as iniciativas externas ligadas ao desenvolvimento sustentável e responsabilidade social empresarial desde que sejam coerentes com a política da empresa;
- Desenvolver uma comunicação externa ativa e transparente, orientada a fornecer informações relevantes sobre o impacto económico, social e ambiental do **OMBRIA RESORT** e da transparência dos seus valores;

- Concorrer de forma leal no mercado, respeitando e promovendo a livre concorrência e todas as disposições relacionadas, em benefício dos mercados e dos particulares;
- Participar em fóruns da indústria turística e promover boas práticas do diálogo e da arbitragem em eventuais incidentes;
- Seguir os princípios de coerência na conduta pessoal estabelecidos no presente código, de forma a evitar qualquer conflito de interesse, extorsão ou suborno;
- Apoiar a participação voluntária de colaboradores em ações sociais e culturais, desde que não afete a sua atividade e o seu trabalho regular.

3.8. Relações com o Meio Ambiente

Todos os colaboradores devem zelar pelo cumprimento da política ambiental da empresa, que é conduzida pelos seguintes princípios:

- Manter a sustentabilidade ambiental, comprometendo-se com a proteção do meio ambiente e o cumprimento rigoroso das leis ambientais;
- Utilizar, sempre que possível, produtos obtidos através de materiais recicláveis;
- Contribuir para a separação e triagem de produtos recicláveis;
- Incentivar mecanismos que promovam a redução da emissão de gases de efeito estufa e divulgar a condição *Carbon Free*;

- Obter o compromisso de fornecedores de produtos e serviços para a correta destinação de resíduos e efluentes industriais;
- Prevenir a ocorrência de danos ambientais, por intermédio da utilização de tecnologias seguras e ambientalmente adequadas na gestão dos processos e na concepção de novos produtos ou serviços;
- Contribuir para o desenvolvimento da consciência ambiental, respeitando o meio ambiente, dentro e fora das empresas;
- Criar e manter espaços para o desenvolvimento de atividades de educação ambiental.

3.9. Relações com Entidades

O relacionamento da organização com entidades e associações representativas dos vários setores da sociedade, rege-se por:

- Fortalecer a livre iniciativa empresarial;
- Reforçar ações contra a concorrência desleal, as práticas abusivas de comércio, a informalidade, a pirataria e o contrabando;
- Contestar, por meio de medidas administrativas e judiciais, eventuais abusos de entidades, em clara violação da lei em vigor;

3.10. Participação Política

Os seguintes preceitos aplicam-se a questões relacionadas com a participação política:

- O **OMBRIA RESORT** tem uma postura de independência face aos partidos políticos, sem prejuízo de manter cordiais relações com todas as instituições;
- A organização, não financia, sob qualquer forma e em qualquer circunstância, partidos políticos;
- Todo o colaborador tem o direito individual de se envolver em assuntos cívicos e participar num processo político, no entanto, tal participação deve ocorrer durante o seu tempo livre e suportado financeiramente por si próprio;
- Não é permitida propaganda política, sob qualquer forma, nas instalações, equipamentos, veículos ou meios de comunicação do **OMBRIA RESORT**;
- Qualquer solicitação de candidatos a cargos políticos eletivos para a realização de visitas ao **OMBRIA RESORT**, deverá ser sujeita a aprovação do diretor geral.

3.11. Registo Documental

O registo documental assegura a transparência e o controle dos negócios da empresa, pelo que:

- Qualquer operação financeira, que dê origem a uma responsabilidade para a empresa, carece da prévia aprovação da direção financeira, do diretor de projeto ou do diretor geral;
- Todas as transações, quer envolvam pagamento, recebimento, movimento a débito ou crédito, qualquer investimento ou desinvestimento, ou qualquer operação que origine um rendimento ou um gasto para a empresa, está sujeito a tratamento contabilístico, o qual é efetuado pela direção financeira, a quem deve ser feita a devida apresentação da respetiva documentação;
- Todas as operações têm de ser suportadas pela documentação necessária, nomeadamente:
 - **Orçamentos** ou propostas, sujeitas a aprovação pelas pessoas com competências para esse fim;
 - **Contratos** para as aquisições de bens ou serviços de valor significativo ou operações de elevada complexidade técnica, os quais são supervisionados pelo departamento jurídico e aprovados pelo diretor da respetiva área de negócio;
 - **Requisições** emitidas pela empresa, devidamente autorizadas pelos responsáveis competentes;

- **Faturas**, suportadas por autos de medição ou guias de remessa, que serão relacionadas e conferidas com as referidas requisições;
- Os pagamentos aos fornecedores e aos prestadores de serviços, são processados pela direção financeira, de acordo com os prazos de pagamento estabelecidos;
- Quaisquer recebimentos de clientes, de valores relativos a vendas e prestações de serviços, são obrigatória e prontamente depositados na conta bancária da respetiva empresa, e enviados de imediato com os respetivos comprovativos para a direção financeira;
- Qualquer dúvida ou questão relacionada com a área financeira, deve ser reportada ao diretor financeiro e, na sua ausência, ao diretor geral.

Anexo I

Comissão de Ética e Conduta

A Comissão de Ética e Conduta é composta por:

1. Julio Delgado Parejo – CEO / Diretor Geral
2. Ville Aadolf Tallbacka – Diretor de Projeto
3. Aníbal de Sousa Moreno – Diretor Financeiro, com tutela dos Recursos Humanos

“Melhorando a qualidade, automaticamente você estará melhorando a produtividade.”

W. Edwards Deming

As sugestões de melhoria devem ser enviadas ao departamento de recursos humanos. A comissão de ética e conduta decidirá a inclusão, ou não, na próxima atualização do código de ética e conduta.