



## Código de Ética da Pousada

A Pousada Rainha dos Anjos é um ambiente familiar, que vê os seus colaboradores como parceiros. O foco do nosso trabalho diário, visa a honestidade e o comprometimento, bem como, oferecer uma estadia de qualidade, conforto e segurança ao hóspedes, de forma que eles se sintam o mais em casa possível.

### Missão

Nossa missão é fornecer serviços de qualidade com compromisso e sustentabilidade, assegurando a satisfação dos clientes, colaboradores, fornecedores e comunidade na qual está inserida.

### Visão

Ser referência de serviços na região onde atua.

### Valores

Honestidade, respeito, integridade, ética no relacionamento, cortesia, dedicação, comprometimento com a sustentabilidade, responsabilidade sócio ambiental e inovação.

Operamos no mercado hoteleiro desde o dia 12 de abril de 2007, e estamos em constante aprendizado e aprimoramento, mantendo nossa reputação como uma empresa confiável, consciente da responsabilidade sócio empresarial, que busca resultados de forma honesta, justa e transparente e sempre aberta às inovações.

Acreditamos na responsabilidade corporativa e individual de nossos profissionais em comprometer-se e promover uma conduta ética e honesta, incluindo tratamento íntegro, mesmo em situações de conflitos de interesses de relacionamento pessoal e profissional.

Cada membro de nossa equipe é responsável pela proteção de informações confidenciais sobre a empresa, bem como de seus clientes, profissionais, fornecedores, sejam essas mensagens obtidas ou criadas em decorrência de atividades ou relacionamento com essas



peças. Também é responsabilidade de nossos profissionais prevenir a divulgação de tais informações sem autorização, requisitadas por lei vigente, regulamento ou processo legalmente documentado.

## Objetivos

O objetivo do Manual de Ética e Conduta é orientar os colaboradores quanto às diretrizes e padrões de integridade e transparência que regem a Pousada, devendo ser seguido por todos, indiscriminadamente.

Ele reflete a missão, os valores e os princípios da empresa, que têm como base a ética e a transparência em todas as ações que envolvam o estabelecimento e seus representantes.

Dentro da relação de trabalho estabelecida, todos os colaboradores devem seguir ao regulamento e as diretrizes deste Manual, com o compromisso pessoal de honestidade e lealdade à empresa, bem como a transparência em todas as relações. Qualquer conduta relacionada ao trabalho que resulte em benefício pessoal a colaboradores e parentes que possa prejudicar esse empreendimento, será considerada contrária aos princípios deste Manual.

## Abrangência

Este Manual de Ética e Conduta é aplicável a todos os colaboradores da Pousada Rainha dos Anjos, clientes, fornecedores, prestadores de serviços e demais partes envolvidas e/ou interessadas em nosso negócio.

São exemplos de conduta esperada e compatível com os valores da empresa e à busca por resultados:

- Reconhecer honestamente os erros cometidos e comunicá-los imediatamente a um Gerente ou Proprietário;
- Apresentar críticas construtivas e sugestões visando aprimorar a qualidade do trabalho prestado pela Pousada;



- Comprometer-se com os resultados;
- Cultivar as relações de parceria, dedicação e fidelidade;
- Atender à legislação ambiental vigente.

## Com relação aos clientes deve-se:

- Manter severamente o sigilo das informações dos clientes;
- Atender nossos clientes com cortesia e eficiência, oferecendo informações claras, precisas e transparentes;
- Ter foco na qualidade em todas as atividades desempenhadas com o objetivo de superar as expectativas dos clientes internos e externos;
- Trazer para si a responsabilidade com prazos combinados com nossos clientes;
- Estabelecer relações de confiança e parceria;
- Promover a melhor relação custo x benefício com a prática de preços justos e otimização recursos;
- Ter foco na solução dos problemas dos clientes;

## Com relação aos concorrentes deve-se:

- Respeitar os concorrentes e as boas práticas do mercado;
- Promover um relacionamento de confiança e um ambiente justo de negócios.
- Considera-lo como parceiro, estabelecendo sempre uma relação de troca, e não, competição.

## Com relação aos fornecedores deve-se:

- Tratar os fornecedores com respeito, justiça e honestidade;
- A seleção e contratação de fornecedores deverão ser baseadas em critérios técnicos, profissionais, éticos e em conformidade com as necessidades da Pousada. Sempre conduzidas por meio de processos determinados, tais como, concorrência ou cotação de preços que garantam a melhor relação custo-benefício. Devem ser documentados sempre que necessário.
- Consideramos impróprias parcerias com fornecedores de reputação duvidosa.



## Relação com Familiares

Entende-se por familiares o cônjuge, companheiro, pais, irmãos, filhos, tios, sobrinhos e primos até o 2º grau, inclusive os do cônjuge e/ou companheiro.

Caso um colaborador deseje realizar negócios em nome da empresa com um de seus familiares ou pessoas com as quais seus familiares tenham estreito relacionamento pessoal, ou mesmo com empresas nas quais tais pessoas sejam sócias, possuem relação ou exerçam algum cargo de administração, tal colaborador deverá obter permissão, por escrito, do seu Líder, a quem caberá discutir o assunto com a empresa.

## Relação com os Governos e com a Cidade

A Pousada Rainha dos Anjos se situa em uma cidade histórica, protegida por legislação federal quanto à sua ambiência urbana, sua cultura e suas tradições.

O relacionamento com os governos deve se orientar pela probidade e respeito. Identificados como entidades reguladoras da atividade os órgãos de governo devem ser ouvidos e respeitados.

Quanto nas relações comerciais a entidade governamental deve ser tratada com equidade, lisura e transparência, nos mesmos moldes dedicados aos clientes e fornecedores privados.

O respeito às tradições históricas da região deve ser observado por todos, inclusive quanto ao conhecimento da história do lugar, seus valores e atrativos que, sempre que possível, devem ser passados aos hóspedes e visitantes interessados em conhecer a cidade.

As tradições culinárias locais devem ser destaque nos cardápios oferecidos pela Pousada, propiciando ao hóspede uma experiência gastronômica local.

## Diante da concorrência

A concorrência leal deve ser o elemento básico em todas as nossas operações e relações com os outros Hotéis, Pousadas e outras Administradoras do mercado.



Nossa competitividade deve ser exercida com base neste princípio.

Não aceitamos que sejam feitos comentários que possam afetar a imagem dos concorrentes ou contribuir para a divulgação de boatos sobre eles, dentro ou fora de nossa empresa.

## Com relação ao ambiente de trabalho

A Pousada Rainha dos Anjos está comprometida com a diversidade do ambiente de trabalho e acredita que as relações sociais e profissionais devem ser baseadas na cortesia e no respeito. Incentivamos o trabalho em equipe, a sinergia entre as forças individuais, a lealdade, a confiança e uma conduta compatível com os valores da Pousada, na busca por resultados.

Comprometemo-nos a oferecer condições de trabalho seguras e saudáveis para todos os colaboradores, jamais permitindo a utilização de trabalho forçado, compulsório ou infantil.

É fundamental reconhecer o mérito de cada um e propiciar igualdade de acesso às oportunidades de desenvolvimento profissional existentes, segundo as características, competências e contribuições de cada profissional versus necessidades do cargo.

Não se admite nenhuma decisão que afete a carreira profissional de subordinados baseada apenas em relacionamento ou considerações pessoais.

Todos os profissionais da Pousada têm direito a receber tratamento justo e consistente, ser escutado, contar com a honestidade do seu superior hierárquico e conhecer periódica e regularmente a opinião do chefe.

## Com relação a Saúde, Segurança e Meio Ambiente

A Pousada Rainha dos Anjos se compromete, por meio de suas políticas e práticas, com a saúde, a segurança e a proteção de seus colaboradores, bem como a preservação do meio ambiente,



conduzindo suas ações em conformidade com todas as leis de saúde e segurança ambiental.

A defesa da vida, a integridade física e a segurança das pessoas, assim como a preservação do meio ambiente, o zelo pelo patrimônio intelectual e material da empresa, constituem as prioridades máximas que devem nortear as ações de todos os colaboradores.

## Com relação ao Assédio Moral

A Pousada Rainha dos Anjos não tolera a prática de assédio moral, caracterizado como ato de desqualificar repetidamente por meio de palavras, gestos ou atitudes, a autoestima, a segurança ou a imagem do colaborador em função ou não, do vínculo hierárquico, com o objetivo de humilhá-lo, constrangê-lo, intimidá-lo ou ameaçá-lo.

## Assédio Sexual

A Pousada rigorosamente repudia qualquer evidência de assédio sexual, cujo teor é desagradável, ofensivo ou impertinente pela pessoa assediada, de qualquer sexo.

Definido pelo Código Penal como ato de "constranger alguém, com intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerente ao exercício de emprego, cargo ou função".

**IMPORTANTE:** Orientamos nossos colaboradores que a exploração sexual em especial a infanto juvenil é proibida pela empresa e pelas leis vigentes no país, sendo passível de demissão por justa causa.

## Com relação ao Tratamento humano

A Pousada Rainha dos Anjos não admite, e combate quaisquer práticas que configurem o desrespeito pelas orientações que protegem o tratamento humano, comprometendo-se a eliminar todas as formas de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão.



## Com relação ao uso de álcool e drogas

A Pousada proíbe e não tolera, por meio de sua Política, o uso de álcool e drogas em qualquer situação, devido aos riscos para a saúde de seus colaboradores, assim também no desempenho de suas funções.

O uso, venda ou posse de bebidas alcoólicas ou drogas no horário de trabalho torna o colaborador e/ ou terceiro temporariamente inapto para desempenhar qualquer atividade dentro da empresa.

Ninguém deve permanecer nas instalações da empresa se estiver sob efeito ou afetado pelo uso de tais substâncias. O uso ou porte de determinadas drogas é proibido por lei e passível de enquadramento no Código Penal, não sendo, portanto, tolerado no ambiente de trabalho

## Deveres dos colaboradores

- Observar e respeitar o regulamento e política da empresa;
- Ser Pontual ao trabalho;
- Comunicar e justificar ao superior caso tenha um atraso, imprevisto ou atestado médico;
- Exercer com zelo e dedicação as funções do seu cargo;
- Atender o público geral com agilidade, presteza, qualidade, respeito e informações claras;
- Usar os equipamento de proteção individual (EPI)e outros como segurança de trabalho os uniformes:  
Para as camareiras e cozinha (Uniforme completo personalizado e entregue pela empresa juntamente com o calçado apropriado fornecido pela a mesma, avental de plástico, touca de cabelo, luvas, botas de borracha para limpeza das áreas externas.
- Para os recepcionistas será cobrado o uniforme personalizados, caso venham fazer a limpeza do setor de trabalho o utilizar os EPI'S completo, conforme relatado acima.
- Zelar pela economia do material de forma sustentável;
- Participar prontamente do simulado de emergência da empresa;
- Informar ao superior segurança de trabalho qualquer situação que possa colocar em risco a segurança das pessoas;
- Zelar pela sua própria segurança e dos colegas;



- Acatar e cumprir com presteza as ordens e instrumentos recebidas;
- Zelar pela limpeza e higiene do local de trabalho;
- Respeitar o sigilo profissional, exceto quando autorizado ou exigido por ele;

## Condutas proibidas dos funcionários

- Solicitar cortesias empresárias;
- Receber dinheiro da prestação de serviço;
- Aceitar cortesia empresarias como algo em troca;
- Liberar dados pessoais de hóspedes para terceiros;
- Ausentar do serviço sem prévia ou autorização;
- Desrespeitar ou desacatar superiores, descumprir ou negligenciar o cumprimento de suas ordens;
- Registrar ponto de outro colaborador sobe qualquer circunstância;
- Compartilhar a senha de acessos dos sistema para outras pessoas externas;
- Fumar nas dependências da empresa, exceto em locais preestabelecidos (fumódromos).

## Comportamentos inaceitáveis

- Uso de linguagem obscenas ou pejorativas;
- Discriminar qualquer pessoa com relação a raça, credo, gênero, idade, orientação sexual, origem regional, aparência, nacionalidade, estado civil ou deficiência física;
- Falar em alto tom;
- Agir de forma inadequada enquanto estiver representando a Pousada;
- Uso de telefone em horário de serviços em redes sociais, WhatsApp, Instagram etc.

## Medidas Disciplinares por Violação ao Código





São sanções aplicáveis como medidas disciplinares:

- a. Advertência;
- b. Suspensão;
- c. Demissão.

Na aplicação das penalidades, a Companhia observará o princípio da proporcionalidade, a natureza e a gravidade da falta cometida, os danos que dela provierem para o serviço, as circunstâncias atenuantes e agravantes e os antecedentes funcionais.

A **advertência** será aplicada verbalmente ou por escrito nos casos que não justifique imposição de penalidade mais grave.

A **suspensão** será aplicada em caso de reincidência das faltas punidas com advertência, ou logo após o cometimento de uma falta que não justifique a aplicação de advertência ou demissão, não podendo exceder 30 (trinta) dias corridos.

A **demissão** será aplicada nos seguintes casos:

- Ato de improbidade;
- Incontinência de conduta ou mau procedimento;
- Negociação habitual por conta própria ou alheia sem permissão do empregador, e quando constituir ato de concorrência à empresa para a qual trabalha o empregado, ou for prejudicial ao serviço;
- Embriaguez habitual ou em serviço;
- Violação de segredo da empresa;
- Ato de indisciplina ou de insubordinação;
- Abandono de emprego;
- Ato lesivo da honra ou da boa fama praticado no serviço contra qualquer pessoa, ou ofensas físicas, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem;
- Insuficiência de desempenho.

## Liderança



Mantemos um relacionamento profissional e responsável com nossos colaboradores desde a admissão até o término do contrato de trabalho. Dentro desta premissa, não admitimos que decisões relativas à carreira profissional dos colaboradores seja fundamentada em relacionamento pessoal.

Lembre-se que liderança é a habilidade de motivar e influenciar os liderados, de forma ética e positiva, para que contribuam com os objetivos da equipe e da empresa. Para que tenhamos um ambiente agradável e que incentive o desenvolvimento e crescimento das pessoas, é esperado que a Liderança siga alguns princípios:

- Atitude de respeito humano: o líder respeita profundamente o ser humano e o trata com cortesia;
- Dá o exemplo: mantém a coerência entre o discurso e a prática;
- Autocontrole: exerce o controle de suas reações, sempre refletindo para dar um parecer;
- Empatia ou compreensão do outro: o líder procura estar sempre a par dos problemas de cada um. Compreende o ser humano e o orienta em suas dificuldades;
- Enfrenta as tensões e conflitos: quando surgem conflitos, o líder direciona as pessoas para a melhor resolução;
- Concentra energia no que pode pessoalmente fazer, em vez de responsabilizar aos outros pelas falhas;
- Conhece e reconhece as contribuições dadas pelos colaboradores diretos e indiretos;
- Demonstra respeito e consistência aos valores e princípios adotados, cria um ambiente de confiança e aprendizado;
- Um líder não deve agir de forma unilateral. Escuta as partes envolvidas antes de qualquer decisão.

## Segurança da Informação Privacidade e Confidencialidade

A Pousada Rainha dos Anjos preza pela transparência e acredita que a responsabilidade e a parceria são aspectos fundamentais para sustentar a confiança nas relações. Por isso, orienta os seus colaboradores tratarem como confidencial quaisquer informações da empresa relacionada aos negócios, clientes e fornecedores. A violação desta política de segurança é todo ato que:



- Exponha a empresa e/ou clientes a uma perda monetária efetiva ou potencial por meio do comprometimento da segurança dos dados /ou de informações;
- Envolver a revelação de dados confidenciais, negociações, uso não autorizado de dados corporativos e outros;

## LGPD Lei nº 13.709/2018

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), nova legislação que estabelece regras sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, impondo proteção e penalidades.

Ela se aplica a qualquer pessoa física ou jurídica, de direito público ou privada, que realize operações de tratamento de informações pessoais.

## Violações

O colaborador ou qualquer pessoa que tiver conhecimento de violação a qualquer aspecto deste Código, por parte de qualquer pessoa, não poderá se omitir e deverá levar tal fato ao conhecimento do Líder da sua área.

## Dúvidas individuais

Caso haja dúvidas sobre qual deve ser a conduta mais correta a ser adotada ou situações não contempladas neste documento, a gerência da Pousada Rainha dos Anjos fica à disposição e o incentiva a procurar ajuda de forma clara e transparente.

Estamos abertos para que todos nossos pares, em seus mais diferentes níveis, tenham acesso ao diálogo franco e reservado com qualquer líder da empresa; sobre seu desempenho e conduta, através de uma avaliação de desempenho formal.



## Termo de Compromisso e Adesão

A integridade ética da Pousada rainha dos Anjos é responsabilidade de cada um de seus colaboradores, obtida com a prática de ações transparentes na prestação de serviços, e constitui uma orientação fundamental para a realização das atividades diárias.

Entendo que o Manual de Ética e Conduta representa a cultura corporativa da Pousada, a qual reflete um compromisso de profissionalismo e transparência. Comprometo-me a cumpri-lo integralmente em todas as minhas ações no trabalho.

Reconheço ter recebido um exemplar de tal Manual e compreendo que é minha responsabilidade respeitar as políticas, práticas e normas estabelecidas nele. Compreendo ainda que o Manual de Ética e Conduta dessa empresa foi desenvolvido para servir como guia para as políticas de toda a equipe na condução de suas ações.

A assinatura deste Termo de Compromisso e Adesão é a expressão de meu livre consentimento e concordância no cumprimento desses princípios.

---

Local e Data:

---

Nome Completo:

---

Assinatura: