# CÓDIGO DE ÉTICA

1ª edição



# APRESENTAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA

Visão, missão e valores da Empresa..... 1
Introdução ao Código de Ética..... 2
Responsabilidades..... 3
Ambiente de trabalho..... 5
Condução dos negócios..... 6
Relações com fornecedores..... 6
Relações com clientes..... 7
Relações com concorrentes..... 8
Relações com funcionários..... 9
Divulgação de informações..... 10
Meios de comunicação..... 11
Conflitos de interesse..... 12
Recebimento de presentes e favores..... 14
Furto e uso indevido dos bens da Empresa... 15
Considerações finais..... 15
**Termo de responsabilidade e adesão ao Código de Ética**

## VISÃO, MISSÃO E VALORES DA EMPRESA

### VISÃO

Tornar o Turismo acessível a todas as pessoas, oferecendo produtos, serviços e atendimento de qualidade a preços justos, dedicando-se diariamente a realizar o sonho de cada cliente.

### MISSÃO

Formatar produtos e adaptar o preço desses produtos à capacidade de pagamento dos clientes.

Desenvolver novos mercados nacionais e internacionais.

Incentivar o desenvolvimento de fornecedores e de receptivos locais.

**VALORES**

1. Acreditar sempre.
2. Sentir orgulho da empresa.
3. Amar o trabalho.
4. Ousar e criar.
5. Ser humilde: reconhecer os erros e aprender com eles.
6. Conservar e respeitar os clientes.
7. Exceder as expectativas dos clientes e sentir prazer em fazer bem feito.
8. Valorizar e fidelizar clientes, fornecedores e funcionários.
9. Ter compromisso com o Brasil.
10. Nunca abandonar os sonhos.

## INTRODUÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA

Com a finalidade exclusiva de compreensão da abrangência deste Código, o vocábulo *funcionário* será utilizado quando se referir a funcionário sob o regime CLT, estagiário e prestador de serviços.

O cumprimento do Código de Ética depende do desempenho de cada funcionário, que deve seguir padrões éticos pelos quais é incentivado e responsabilizado. Esses padrões orientam os funcionários a:

- agir com ética, transparência e simplicidade;
- respeitar a dignidade, a integridade e a privacidade de clientes, acionistas, colegas e órgãos públicos;
- focar os desejos e a satisfação do cliente;
- cumprir as leis, as normas e os regulamentos da Empresa;
- preservar o patrimônio e a imagem da Empresa;
- agir com responsabilidade;

- acreditar e investir em pessoas;
- cooperar para que os objetivos da Empresa sejam atingidos;
- utilizar, exclusivamente no exercício das funções, as informações recebidas;
- recusar vantagens que tenham por objetivo influenciar nas decisões referentes a atuação profissional;
- evitar qualquer forma de constrangimento no ambiente de trabalho;
- manter sigilo sobre estratégias e operações da Empresa;
- ter responsabilidade social e de sustentabilidade.

## RESPONSABILIDADES

### FUNCIONÁRIOS

É obrigação de todo funcionário:

- compreender e praticar as disposições deste Código, mantendo conduta ética, preservando o nome e a imagem da empresa;
- esclarecer com a Chefia eventuais dúvidas;
- comunicar à Chefia imediata ou pelo endereço eletrônico etica@cvc.com.br, quaisquer situações e/ou fatos que se configurem como violação deste Código.

### LIDERANÇA

A Liderança da Empresa (Diretores, Gerentes e Supervisores), especialmente pela dedicação do seu tempo, de sua presença, de sua experiência e, sobretudo pelo seu exemplo, tem a obrigação de contribuir para que todos os funcionários cumpram integralmente este Código de Ética. Compete à Liderança:

- manter conduta ética;

- compreender e garantir a compreensão do Código de Ética pelos funcionários, dirimindo quaisquer dúvidas por ações ou situações em relação a este Código;

- divulgar e conscientizar os funcionários sobre a importância e a necessidade de observância do Código de Ética, para evitar que sejam cometidas violações por falta de informação;

- criar uma cultura para a observância deste Código de Ética e incentivar os funcionários a apresentarem dúvidas e preocupações com relação à sua aplicação;

- não só estabelecer as Políticas e os Procedimentos necessários para a preservação adequada dos materiais, físicos e lógicos da Empresa, bem como comunicá-los aos funcionários;

- certificar-se do preenchimento do "Termo de Adesão e Compromisso ao Código de Ética" pelo funcionário, da assinatura dele e entrega desse documento a cada funcionário, e posterior arquivamento desse "Termo" no Departamento de Recursos Humanos.

**DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS**

Compete à Diretoria de Recursos Humanos:

- manter conduta ética;

- compreender e garantir a compreensão do Código de Ética pelos funcionários, dirimindo quaisquer dúvidas por ações ou situações em relação a este Código;

- divulgar o Código de Ética e informações pertinentes ao tema e conscientizar os funcionários sobre a importância e a necessidade de observância do Código de Ética, para evitar que sejam cometidas violações por falta de informação;

- disciplinar os funcionários quanto à sua conduta,

respeitando as orientações descritas neste Código, Leis e Normas vigentes.

**CONSELHO ADMINISTRATIVO**

Compete ao Conselho Administrativo:

- revisar periodicamente o Código de Ética, de acordo com as necessidades da CVC;
- esclarecer e orientar os funcionários quanto às dúvidas sobre o Código de Ética;
- analisar sugestões e aplicá-las quando viáveis;
- receber informações quanto à violação do Código de Ética, analisar e tomar as decisões cabíveis com a Diretoria de Recursos Humanos.

O descumprimento do Código de Ética, das Políticas ou Procedimentos publicados pela CVC será passível de punição conforme Normas Internas e da Legislação Brasileira, podendo, até mesmo, acarretar a rescisão contratual de trabalho.

## AMBIENTE DE TRABALHO

Nas relações entre seus funcionários, a Empresa espera a cordialidade no trato, a confiança, o respeito, conduta digna e honesta, independentemente de posição hierárquica, cargo ou função.

Cabe a cada funcionário garantir aos demais um ambiente de trabalho livre de insinuações ou restrições de qualquer natureza, evitando-se possíveis constrangimentos, sendo vedadas práticas hostis e assédio moral e sexual.

Quaisquer condutas que possam caracterizar hostilidade ou assédio moral e/ou sexual devem ser informadas à área responsável. Se constatada a ocorrência, serão adotadas as medidas disciplinares apropriadas.

A Empresa não admite qualquer tipo de

discriminação, seja por idade, sexo, cor, nacionalidade, credo religioso, preferência sexual, portadores de necessidades especiais etc.

Visando ao bem-estar, à segurança e à produtividade dos funcionários, não é permitido, no ambiente de trabalho, a posse, o consumo ou a permanência sob efeito de drogas ilícitas e álcool, além do porte de armas; neste último caso, salvo por pessoas expressamente autorizadas, responsáveis pela segurança das pessoas e do patrimônio da Empresa.

A Empresa não admite intrusão na vida privada dos funcionários, dentro ou fora do ambiente de trabalho.

## CONDUÇÃO DOS NEGÓCIOS

A condução dos negócios deve ser exemplo de conduta ética.

Todos os funcionários devem exercer suas atividades e conduzir os negócios da Empresa com transparência e observância às leis, aos bons princípios, orientações e normas internas.

Qualquer operação que envolva a Empresa deve estar fundamentada, alicerçada em documentos apropriados e por todas as formalidades legais necessárias.

## RELAÇÕES COM FORNECEDORES

A Empresa espera que seus funcionários conduzam as relações comerciais em observância às leis e práticas legais de mercado (nacional ou dos países onde atua), buscando os melhores resultados para a CVC.

A relação com fornecedores deve ser duradoura e sem prejuízo dos princípios da livre iniciativa e da lealdade na concorrência.
A escolha e a contratação de fornecedores devem ser sempre baseadas em critérios equitativos,

técnicos, profissionais e éticos, observadas as necessidades da Empresa. Devem também ser conduzidas por meio de processo objetivo e predefinido, como concorrência, formalizada cotação de preços e avaliação técnica, que garantam a melhor relação custo-benefício.

A CVC preza pela contratação de fornecedores que seguem padrões éticos de conduta e cumprem a Legislação Brasileira em vigor. Negócios com fornecedores de reputação duvidosa ou que conhecidamente não cumpram as Leis e Normas estabelecidas não devem ser realizados.

É expressamente vedado a todos os funcionários efetuar quaisquer pagamentos impróprios, duvidosos ou ilegais, ou favorecer, pela concessão de benefícios indevidos - fora das práticas usuais do comércio -, clientes e fornecedores, em detrimento dos demais, bem como fazer pagamentos, ou conceder privilégios ou vantagens a funcionários públicos ou equiparados, seja diretamente ou por terceiros.

As áreas autorizadas poderão, por ocasião de eventos e em cumprimento de etiqueta social, realizar despesas com fornecedores, tais como almoços e jantares, desde que devidamente comprovadas, respeitados os limites razoáveis estabelecidos em Norma Interna.

## RELAÇÕES COM CLIENTES

Clientes são a razão da existência da Empresa.

Sem ética como fundamento, não há relação duradoura.

As decisões da CVC referentes aos seus clientes serão tratadas de forma imparcial e livres de qualquer preconceito, independentemente de sua natureza, zelando-se pelo cumprimento da legislação vigente e de políticas internas.

Por isso, os funcionários devem manter o Padrão de Excelência de Atendimento CVC, com o objetivo de fidelizar os clientes, utilizando os seguintes padrões de conduta:

- respeito aos direitos do cliente;
- transparência nas operações realizadas;
- agilidade;
- garantia de confidencialidade das informações do cliente;
- identificação das necessidades do cliente e busca em satisfazê-las de acordo com os Princípios e Políticas da CVC, em consonância com os objetivos de rentabilidade definidos pela alta Administração;
- receptividade e tratamento cordial e adequado às sugestões e críticas recebidas;
- manutenção de um ótimo relacionamento pré e pós-venda;
- compromisso com a satisfação do cliente.

As relações de parentesco e/ou amizade não poderão interferir nas negociações entre clientes e funcionários, gerando atendimento diferenciado ou privilégio por parte da Empresa.

## RELAÇÕES COM CONCORRENTES

A competitividade dos produtos e serviços comercializados pela Empresa deve ser exercida com base na concorrência livre e leal.

A Empresa não compactua com práticas de informação privilegiada e manipulação de boa-fé.

É expressamente proibido fornecer informações estratégicas, confidenciais ou sob qualquer outra forma, prejudiciais aos negócios da Empresa a quaisquer terceiros, incluindo, mas não se limitando, aos concorrentes.

Não devem ser feitas declarações, verbais ou escritas, que possam afetar a imagem dos concorrentes ou contribuir para a divulgação de boatos sobre eles. Deve o concorrente ser tratado com o respeito com que a Empresa espera ser tratada.

É vedado a qualquer funcionário manter entendimentos com concorrentes da Empresa visando à fixação de preços e condições de venda; adotar ou influenciar a adoção de conduta comercial uniforme ou pré-acordada; dividir mercados e subordinar a venda de um produto a um outro.

## RELAÇÕES COM FUNCIONÁRIOS

A CVC mantém transparência nos processos seletivos para evitar favorecimento em seus processos, não só de recrutamento e seleção como também de desenvolvimento profissional e desligamento. O que deve ser considerado é o perfil do candidato/funcionário e sua capacitação técnica.

A CVC permite a contratação de funcionários com relação de parentesco desde que o candidato atenda aos requisitos da vaga, e esteja previamente aprovada pela Diretoria de Recursos Humanos e pelo Conselho Administrativo, conforme definição da Política de Recursos Humanos.

Não é permitido, porém, que funcionários com algum grau de parentesco ou envolvimento íntimo trabalhem no mesmo Departamento, e/ou estejam com subordinação direta ou indireta do mesmo Gestor, ou, ainda, em atividades afins. Os casos de funcionários nessas condições devem ser comunicados ao Departamento de Recursos Humanos para avaliação e autorização do processo de transferência.

As decisões referentes à carreira profissional dos funcionários devem ser tomadas com base no desempenho e capacitação técnica, jamais motivadas por relacionamentos pessoais.

Não é permitida a contratação de ex-funcionários demitidos por iniciativa da Empresa; para ex-funcionários que solicitaram sua demissão, a contratação será avaliada pela Diretoria de Recursos Humanos, levando em consideração os motivos do pedido de demissão.

A contratação de ex-funcionários, que trabalharam na rede credenciada, somente será permitida após seu desligamento delas e mediante autorização prévia do Departamento de Recursos Humanos e dos Gerentes Regionais envolvidos nos processos de admissão e demissão.

A transferência de funcionários entre lojas próprias somente será permitida mediante prévia autorização do Departamento de Recursos Humanos e de Gerentes Regionais envolvidos.

A CVC mantém um ambiente de trabalho saudável e seguro para seus funcionários, que atende à legislação e às normas em vigor.

## DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

O relacionamento da Empresa com a imprensa, mercado e órgãos públicos deve ter o compromisso de disponibilizar informações consistentes e transparentes, respeitando os princípios éticos, a legislação vigente e as regulamentações específicas, sendo realizadas apenas pelos responsáveis, formalmente delegados pelo Presidente.

A CVC não divulgará informações de clientes, salvo nos casos em que as pessoas envolvidas fornecerem autorização formalmente.

Os funcionários não poderão dar entrevistas a qualquer órgão de imprensa ou ter sua imagem divulgada em assuntos referentes à CVC sem terem sido expressamente autorizados por sua Diretoria, pelo Departamento de Comunicação Corporativa.

Cabe a todos os funcionários a manutenção do sigilo sobre informações confidenciais da Empresa.

A CVC mantém como premissa o registro de seus Relatórios e Balanços Contábeis de forma íntegra, consistente, em sua totalidade e com nível de detalhamento que garanta a transparência das informações. Também tem a responsabilidade de disponibilizar os livros contábeis às auditorias e órgãos públicos e fiscalizadores.

## MEIOS DE COMUNICAÇÃO

A veiculação de informações deve estar obrigatoriamente relacionada com a atividade profissional, não sendo permitidas mensagens obscenas, preconceituosas e correntes de qualquer natureza.

Toda a informação produzida pela CVC, ou por ela adquirida, é considerada de sua propriedade, parte do seu patrimônio, não importando a forma de apresentação ou armazenamento. Essa informação deve ser adequadamente protegida.

A CVC reserva-se o direito de gerir os ativos das informações, por meio de controle e monitoramento de acesso à Internet, Intranet, uso de e-mail e de outras origens de informação

eletrônica, conforme Política de Segurança da Informação.

As informações públicas da CVC estão divulgadas no *site* www.cvc.com.br. Portanto, não é admitida a transmissão de qualquer informação ou documento interno de caráter confidencial, por nenhum tipo de sistema, ferramenta ou impresso.

O compartilhamento de senhas é proibido. As senhas dos sistemas utilizados pela CVC são de uso pessoal e intransferível. Sua guarda, sigilo e manutenção são de responsabilidade do funcionário.

Os usuários de telefone, Intranet e Internet como meio de comunicação devem fazê-lo em seu próprio nome, nunca em nome de outra pessoa.

É vedada a violação dos direitos intelectuais de terceiros e cópias de *software* de computadores sem o prévio consentimento dos detentores de tais direitos. Todos os *softwares* utilizados pela CVC devem ter homologação formal do Departamento de Tecnologia da Informação.

## CONFLITOS DE INTERESSE

O conflito de interesse ocorre quando um funcionário influencia ou pode influenciar uma decisão da Empresa que resulte ou possa resultar em algum ganho pessoal, direto ou indireto, para si, membros da sua família ou amigos.

Os funcionários devem zelar para que suas ações não conflitem com os interesses da Empresa, nem causem dano à imagem e/ou reputação dela.

Apenas como exemplo, estão aqui listadas

algumas situações que caracterizam conflito de interesse:

- ter interesse pessoal que possa afetar a capacidade de avaliação de um negócio de interesse da Empresa;

- dispor de informações confidenciais que, se utilizadas, possam trazer vantagens pessoais;

- aceitar benefícios diretos ou indiretos que possam ser interpretados como retribuição ou que possam servir para obter posição favorável da Empresa em negócios de interesse de terceiros;

- utilizar recursos da Empresa para atender a interesses particulares.

O funcionário confrontado com qualquer situação de conflito de interesse deve prontamente comunicar o ocorrido ao seu superior hierárquico, que poderá resolver a questão ou discutir o assunto com a Diretoria responsável pela área. Caso o funcionário não queira identificar-se, poderá enviar um e-mail para etica@cvc.com.br. O caso será analisado e, após comprovações do fato, a decisão será tomada pela Diretoria de Recursos Humanos e Conselho Administrativo.

Os funcionários não poderão participar de atividades ou associações nas quais exista ou possa existir conflito de interesses pessoais com os interesses de negócios da Empresa.
Todos os funcionários devem proteger e zelar pelo uso devido e adequado dos ativos da CVC.

Os funcionários não devem utilizar-se de equipamentos, sistemas ou materiais da empresa para fins de interesse particular.

Os casos de contratação ou atividade remunerada paralela às atividades da CVC, desde que não sejam conflitantes com o negócio da empresa, não interfiram nem comprometam o desempenho e a jornada de trabalho do funcionário, devem ser analisados e aprovados formalmente pelo Conselho Administrativo.

É proibida a venda de rifas, pedidos de recursos físicos ou financeiros de interesse pessoal ou particular, listas ou correntes, bem como a comercialização de mercadorias, no ambiente da Empresa.

## RECEBIMENTO DE PRESENTES E FAVORES

É vedado ao funcionário aceitar direta ou indiretamente qualquer tipo de benefício pessoal, seja em seu nome, seja no de sua família.

São considerados benefícios pessoais pagamentos em dinheiro ou mercadorias, presentes de qualquer valor, almoços ou jantares, viagens ou quaisquer vantagens advindas de relacionamentos com fornecedores ou clientes.

A proibição estende-se a quaisquer brindes e presentes recebidos no decorrer do ano.

Em situação em que não for possível devolver ou recusar de imediato um presente, mesmo que enviado diretamente ao domicílio, o funcionário somente poderá aceitá-lo desde que os brindes e/ou presentes:

· não tenham valor comercial por exibirem marca ou propaganda;

· tenham caráter institucional;

· possam ser usados e/ou revelados publicamente sem constranger o funcionário nem a empresa;

· estejam dentro do limite de valores estabelecido em Procedimento Interno.

Os brindes e/ou presentes que não se enquadrarem nos itens citados deverão obrigatoriamente ser entregues ao Departamento de Recursos Humanos, responsável por destiná-los.

Em datas comemorativas, tais como aniversário, Natal, casamento, nascimento de filhos, Dia da Secretária, entre outros, recomenda-se não registrar "lista de valores" para manter a livre e espontânea adesão.

Essas orientações também se aplicam à oferta de benefícios a fornecedores e clientes.

## FURTO E USO INDEVIDO DOS BENS DA EMPRESA

Todos os funcionários são responsáveis pelo uso, manutenção e proteção do patrimônio da Empresa, bem como por suas dependências e equipamentos. Devem zelar pelo seu uso adequado e devido.

Os funcionários não podem apropriar-se de bens, nem de recursos da Empresa, nem utilizá-los para benefício próprio.

Qualquer remoção ou utilização de material, bem físico ou equipamento pertencente à CVC deve ser feita com autorização, caso contrário será considerado ato ilícito e passível de aplicação da Legislação.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Código de Ética contempla os princípios que norteiam a atitude profissional e deve ser respeitado por todos os que, de alguma forma, estejam vinculados profissionalmente à Empresa.

O descumprimento de qualquer item, bem como a omissão de informações relevantes, sujeitará os funcionários a ações disciplinares, conforme Normas Internas e Legislação em vigor.

É obrigatório levar ao conhecimento da Empresa, seja por intermédio da Liderança direta ou indireta, seja por denúncia ao Conselho Administrativo (etica@cvc.com.br), quaisquer desvios de conduta que contrariem as determinações constantes neste Código de Ética.

O anonimato da denúncia será mantido, e os fatos apurados para tomadas de decisões pela Diretoria de Recursos Humanos e Conselho Administrativo.

A assinatura do Termo de Responsabilidade e Adesão reflete o livre consentimento e concordância do cumprimento do Código de Ética.

## TERMO DE RESPONSABILIDADE E ADESÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA

Declaro que recebi cópia, li, entendi e concordo com o código da CVC, apresentado a mim na data abaixo mencionada.
Comprometo-me a reportar por escrito, imediatamente, à Diretoria de Recursos Humanos qualquer situação na qual eu possa estar envolvido e que, de alguma forma, contrarie o presente Código.

Estou ciente de que, caso me desligue ou seja desligado da empresa, deverei manter absoluto sigilo sobre as informações gerenciais e comerciais obtidas durante a vigência do meu contrato de trabalho, sob pena de submeter-me às ações cabíveis previstas em lei, no caso de divulgação ou utilização indevidas dessas informações.

Declaro, então, no melhor de meu conhecimento, que:

( ) não incorro em qualquer situação que contrarie este Código.

( ) existe(m) a(s) seguinte(s) situação(ões) que contraria(am) este Código:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Assinatura

_____

Nome completo

_____

Cargo

_____

Local e data

_____




Sonhe com o mundo.
A gente leva você.

## ANOTAÇÕES




Sonhe com o mundo.
A gente leva você.