

# Código de Ética

do RIU Hotels & Resorts

# Código de **Ética** do RIU Hotels & Resorts

## **Introdução**

O código de ética do RIU Hotels & Resorts tem as suas origens e é a consequência natural, entre outras contribuições, da própria história da organização. Os esforços realizados pela Administração, sob a liderança de Luis Riu Bertrán, já em 1980, resultaram na aprovação dos Valores do Grupo de forma pioneira na época.

Estes valores, que indicamos abaixo, ainda se encontram hoje em pleno vigor no RIU Hotels & Resorts.

O código de ética é o nosso guia para a conduta apropriada, juntamente com as políticas, as regras e os procedimentos de trabalho estabelecidos. Este conjunto de regras e o seu acompanhamento são as ferramentas que garantem que comportamentos inadequados não ocorram na empresa.

O código é um guia para todos os funcionários do RIU Hotels & Resorts no seu desempenho profissional em relação ao seu trabalho diário, aos recursos utilizados e ao ambiente de negócios em que é desenvolvido. São oferecidas as diretrizes que esclarecem os princípios básicos de gestão e os relacionamentos interpessoais com clientes, colegas, colaboradores, quadros diretivos, fornecedores, acionistas e, em geral, qualquer pessoa com interesse direto, ou indireto, na atividade desenvolvida pela empresa.

As nossas ações são baseadas no respeito pelos nossos valores empresariais. Os funcionários adaptarão as suas ações aos princípios comportamentais que respeitem a ética empresarial e o profissionalismo, com o objetivo de tornar o RIU Hotels & Resorts uma referência nestes termos e, assim, ser reconhecido.

## **Âmbito de aplicação**

Este código é dirigido a todos os colaboradores do RIU Hotels & Resorts, independentemente da modalidade contratual que determine a sua relação de trabalho, a posição que ocupem ou o local onde realizam o seu trabalho. É obrigação dos relacionados com a empresa informar os seus principais fornecedores da existência deste código, que estará disponível para consulta na página web da empresa.

## Os nossos valores

Os Valores que nos definem e marcam o nosso desempenho são os seguintes:

### **1. A satisfação do cliente**

É a nossa razão de ser. Sem este valor, a nossa empresa desaparece.

### **2. A mudança**

Não apenas temos que nos adaptar às mudanças, mas também temos que as antecipar e provocar. Sem mudança não há progresso. Apenas a mudança é constante.

### **3. Crescer e criar riqueza**

É a nossa garantia de continuidade. Se não acreditarmos, tornar-nos-emos pequenos. Não existe o meio-termo.

### **4. Não desperdiçar**

Os nossos clientes esperam mais de nós a um custo menor. Se quisermos acrescentar um valor extraordinário aos nossos clientes, precisamos ter uma estrutura de custos ideal e melhor que os nossos concorrentes.

### **5. A nossa força é a nossa equipa humana**

Chegaremos até onde a vontade da nossa equipa quiser. As características essenciais dos nossos funcionários devem ser:

- Integridade
- Simplicidade
- Disciplina
- Eficiência.

### **6. Reafirmação da marca**

Queremos ser os melhores e que os nossos clientes saibam disso. Só consolidando a marca podemos crescer ao ritmo que os nossos recursos humanos e económicos permitirem. A palavra Riu deve estar associada à qualidade, à amabilidade e ao tratamento requintado.

## **Princípios do comportamento ético**

O comportamento ético que rege o RIU Hotels & Resorts é baseado nestes Princípios:

### **Boa-fé**

Ajustamos sempre as nossas ações aos princípios de lealdade e boa-fé para com os nossos clientes, a empresa, os superiores, os colegas e os colaboradores com quem interagimos. Enfatizamos o desejo de realização e o espírito de melhoria. A preocupação em atingir os objetivos definidos deve ser constante e contínua.

### **Honestidade**

Todos os funcionários do RIU Hotels & Resorts estão comprometidos na declaração de qualquer relação pessoal ou profissional que possa condicionar o nosso comportamento como funcionários da Empresa.

Além disso, como funcionários do RIU Hotels & Resorts, não aceitamos compensações ou vantagens indevidas. Incutimos a honestidade e a ética profissional nas relações comerciais e profissionais comuns no desempenho do nosso trabalho, tanto no setor privado como nas nossas relações com as Administrações Públicas. Não prometemos desfavorecimento a terceiros, sejam públicos ou privados

Evitamos condutas contrárias à livre concorrência, ou que envolvam um ato de concorrência desleal. Em campanhas publicitárias oferecemos a informação de forma clara e verdadeira.

### **Respeito**

Todos e cada um de nós é responsável por gerar um ambiente de cordialidade e de amabilidade à nossa volta. Promovemos o respeito e a confiança entre as pessoas. Apreciamos a diversidade de opiniões, a formação e a cultura como fonte de conhecimento e vantagem competitiva. Cuidamos a linguagem que usamos quando falamos de terceiros e encorajamos a não-existência de diretrizes e comentários difamatórios dentro e fora da organização. Promovemos o respeito pela igualdade real de oportunidades entre homens e mulheres, evitando qualquer cenário de discriminação direta ou indireta.

Nenhum empregado no RIU Hotels & Resorts é discriminado no campo profissional por causa de raça, deficiência física, religião, idade, nacionalidade, orientação sexual, sexo, opinião política ou origem social. Mantemos um ambiente de trabalho livre de qualquer discriminação e de qualquer conduta que envolva assédio pessoal, não admitindo qualquer forma de assédio ou abuso físico, sexual, psicológico ou verbal.

## **Confidencialidade**

Abstemo-nos de fornecer, interna ou externamente, dados confidenciais sobre as pessoas e/ou atividades desenvolvidas na Empresa.

Cumprimos as regras de proteção de dados pessoais. As informações são propriedade da Empresa.

Fornecemos aos responsáveis informações precisas, necessárias, completas e oportunas sobre o andamento das atividades da nossa área; assim como aos nossos colegas, o que for necessário para o bom desempenho das suas funções.

Mantemos o sigilo profissional dos dados, relatórios, contas, balanços, planos estratégicos e outras atividades do RIU Hotels & Resorts e das suas pessoas, que não sejam de natureza pública, e cuja publicidade possa afetar os interesses da empresa. Não forneceremos informações sobre estes, exceto quando estivermos expressamente autorizados a fazê-lo.

Obtemos informações de terceiros de forma ética e legítima.

No caso de dúvidas sobre o tratamento adequado da informação, solicitamos a avaliação do nosso responsável sobre a sua correta catalogação.

Não podemos usar para nosso proveito os programas, sistemas informáticos, manuais, vídeos, cursos, estudos, relatórios, etc., criados, desenvolvidos ou aperfeiçoados no RIU Hotels & Resorts, dado que a Empresa mantém sempre a sua propriedade intelectual.

Mantemos a mais estrita confidencialidade na utilização do conhecimento interno fora do âmbito do RIU Hotels & Resorts, preservando o nosso saber-fazer.

O uso de equipamentos informáticos está sujeito à política de segurança da informação do RIU Hotels & Resorts com o objetivo de evitar danos a terceiros e/ou à própria empresa.

## **Decálogo de perguntas antes de tomar uma decisão**

Uma forma muito pragmática de aplicar o nosso código de ética é considerar esta série de perguntas antes de decidir sobre uma ação ou comportamento:

1. É contra as regras do trabalho?
2. Parece ser a coisa certa?
3. É contrária à norma?
4. Terá um efeito negativo sobre a minha reputação ou a da empresa?
5. Quem mais pode ser afetado por isto (outras pessoas da entidade, clientes, fornecedores)?
6. Sentir-me-ia envergonhado se outros soubessem que resolvi agir desta forma?
7. Existe uma solução alternativa que não represente um conflito

ético?

8. Isto afetar-me-ia se tivesse repercussão mediática?
9. O que pensaria uma pessoa razoável?
10. Poderei dormir em paz?

## **Princípios de comportamento profissional**

### **Paixão pelo cliente**

Todos os funcionários aspiram a oferecer aos nossos clientes um produto da mais alta qualidade e a ter um nível de atenção excelente. A excelência e a qualidade do serviço são diretrizes constantes de ação, promovendo uma preocupação saudável da melhoria contínua. Os recursos fornecidos pela empresa buscam a promoção da inovação e o desenvolvimento dos serviços aos clientes, com critério de rentabilidade. Todos, independentemente das suas funções, estamos comprometidos com a satisfação do nosso cliente. Promovemos atitudes honestas em relação ao cliente.

### **Gestão eficiente**

Os funcionários do RIU Hotels & Resorts trabalham de forma eficiente e responsável. A Empresa coloca à nossa disposição todos os recursos necessários para realizar o trabalho e cumprir com as nossas responsabilidades.

### **Atitude de equipa**

Como funcionários da empresa iremos favorecer o trabalho em equipa e reconhecer a contribuição dos outros na obtenção de resultados comuns. Como membros de uma equipa, contribuímos com igual compromisso dentro e fora da nossa área.

### **Cuidar da reputação**

Consideramos a imagem e a reputação da empresa como um dos seus ativos mais valiosos para manter a confiança dos seus clientes. Monitorizamos o respeito e o uso correto da imagem, da reputação e da marca empresarial por parte de todas as pessoas no âmbito da empresa.

### **Desenvolvimento profissional**

O nosso crescimento profissional e o das nossas equipas é a nossa chave para sermos competitivos.

### **Ambiente e desenvolvimento sustentável**

Respeitamos o ambiente e colaboramos com o desenvolvimento sustentável da sociedade.

## Entrada em vigor do código, interpretação e acompanhamento

O Código de Conduta Ética entrou em vigor após a sua aprovação em 15 de fevereiro de 2019.

Todos os atuais e os novos membros da empresa serão informados deste código. Encontrar-se-á em vigência enquanto não for aprovada a sua alteração, ou cancelamento, o que será devidamente comunicado.

A empresa assume a tarefa de rever e seguir este código, cumprindo todas as leis aplicáveis, políticas e diretrizes. Este Código tenta contemplar muitas das situações que enfrentamos no dia-a-dia, mas não pode considerar todas as circunstâncias.

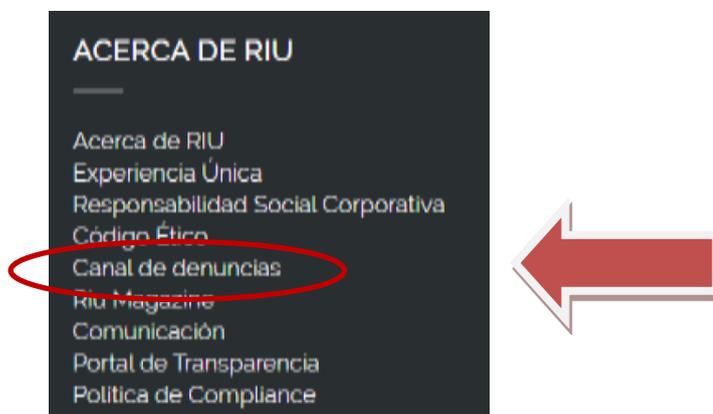
Tente obter ajuda do:

- Seu responsável direto
- Seu responsável nos RH
- O seu coordenador de serviço, se for colaborador externo.

Como profissionais devemos informar o nosso responsável sobre qualquer conduta que consideremos, de boa-fé, que é uma violação do Código de Conduta Ética.

Informa-se que todo o pessoal, bem como qualquer parte interessada externa à empresa, tem à sua disposição um Canal Ético através do qual é possível denunciar, de forma totalmente confidencial e anónima, comportamentos ou atos contrários à ética e a este Código de Conduta Ética que rege a nossa Empresa.

Qualquer denúncia, comentário ou sugestão podem ser comunicados por qualquer pessoa através do nosso Canal de Denúncia publicado no nosso site [www.riu.com](http://www.riu.com) (canto inferior direito da página principal), conforme mostrado na imagem abaixo:



Não praticamos qualquer discriminação ou retaliação contra funcionários por terem denunciado, de boa-fé, infrações reais e provadas. O não cumprimento deste código pode resultar na adoção das medidas disciplinares apropriadas. Em qualquer caso, aceitamos

também sugestões, comentários ou denúncias com caráter anónimo através do link indicado acima.