

A) OBJETIVO

O objetivo deste Código de Ética é estabelecer os princípios pelos quais o Grupo Tour House deseja trabalhar no mercado e também orientar seus colaboradores sobre as condutas a serem seguidas, dentro do que a empresa acredita ser honesto e íntegro. A falta de uma instrução específica, não prevista neste código, não isenta o colaborador de atuar éticamente em situações específicas.

O termo “Empresa” ou “Grupo Tour House” compreende as empresas: Tour House Viagens e Turismo Ltda., TH Viagens e Turismo Ltda., TH Eventos e Turismo Ltda., Tour House Eventos e Incentivos Ltda., Feedbacktur Viagens Ltda - EPP. e TGA Serviços em Tecnologia e Turismo Ltda.

B) ABRANGÊNCIA E RESPONSABILIDADES

Estes princípios abrangem a todos os colaboradores, não importando o cargo. A manutenção deste código será feita pelo Comitê de Ética (Ger. RH, Ger. Mkt) e 1 dos diretores, no mínimo 3 pessoas. Todos os colaboradores tomarão ciência deste código, seja na implementação, admissão ou quando houver alteração. O Comitê de Ética estará deliberando sobre possíveis violações ou dúvidas levantadas.

C) PRINCÍPIOS DE RELACIONAMENTO

Com fornecedores e clientes:

Respeito com o cliente e fornecedor: o atendimento aos clientes deve ser feito com excelência e com toda a atenção. Todos os fornecedores devem ser respeitados. O relacionamento com o cliente e fornecedor devem ser norteado pelo profissionalismo, sinceridade, honestidade, cortesia e presteza. O fornecedor ou cliente que não corresponder aos princípios éticos devem ser comunicados ao Comitê de Ética com o registro da ocorrência.

Exploração do relacionamento: a condução do relacionamento deve ser feita de forma a buscar o melhor resultado para o Grupo TH, sem oferecer ou receber qualquer concessão pessoal.

Presentes, Brindes, ingressos (cinema, shows, etc) e incentivos ofertados por Clientes e Fornecedores:

O que é permitido:

Itens direcionados a pessoas específicas: Os presentes e brindes com valor igual ou inferior a R\$ 100,00 (cem reais), que forem direcionados ESPECIFICAMENTE a um funcionário (pelo reconhecimento dos serviços, relacionamento, etc.) poderão ser entregues ao mesmo.

Prêmios/Incentivos/brindes ganhos em Eventos pontuais: os sorteios realizados em festas, eventos pontuais, com a presença do colaborador no local, seja em cliente ou fornecedor, será liberado o recebimento, independentemente do valor do prêmio. Somente quando o prêmio for direcionado para a empresa Tour House (sem sorteio), o prêmio/item deverá ser sorteado entre todos os demais colaboradores que tenham envolvimento direta ou indiretamente, mesmo que ausentes neste evento.

O que não é permitido:

Receber brindes, presentes com valor superior a R\$ 100,00. Sendo possível, deve ser recusado. Nas situações em que se concretizar a entrega, os itens serão sorteados pelo Marketing.

Os sorteios sempre serão feitos pelo Departamento de Marketing. Os critérios e abrangência dos sorteios entre as unidades, serão definidos pela Diretoria, dependendo de cada caso.

Campanhas, Concursos e Promoções diversas realizadas por Fornecedores:

O que é permitido:

Campanhas aprovadas previamente pela Diretoria: os colaboradores poderão participar e ganhar os prêmios oferecidos em campanhas próprias da Tour House e/ou de Terceiros, independentemente do valor do prêmio.

O que não é permitido:

Receber incentivos de qualquer natureza e valor: que sejam relacionados à preferência de um fornecedor, serviço, volume de vendas, etc., sem a autorização expressa e prévia da Diretoria.

Participar de campanhas, promoções, concursos de fornecedores do Trade: que não tenham sido autorizadas previamente pela Diretoria.

Diversos: não será permitido que o colaborador preste serviço ou assessore em caráter particular, a qualquer fornecedor ou cliente. Também não pode trabalhar em departamentos que se relacionem com fornecedores onde trabalhe parentes. Não deve fazer uso de informações a que tenha acesso, em decorrência de sua atividade, a fim de obter vantagem pessoal, tanto para o colaborador quanto para parentes ou terceiros. A Diretoria estará tratando de eventuais casos que necessitem de uma análise mais aprofundada ou de exceções.

Segundo emprego e/ou atividade profissional: o colaborador que for trabalhar com alguma empresa do setor turístico e/ou eventos, deve comunicar o departamento de RH.

Informações e serviços prestados ao cliente: independente da função ou etapa que o colaborador é responsável, a excelência do serviço deve ser sua meta. O Grupo Tour House quer encantar o cliente em todos os detalhes de sua relação, sendo vital que o colaborador entenda sua importância no processo. As características do serviço deve envolver: agilidade, confiabilidade das informações, proatividade, iniciativa e superação às expectativas.

Cortesias junto a Fornecedores:

- *Solicitação de Cortesias para uso Particular:* Nenhum funcionário poderá solicitar diretamente aos fornecedores, qualquer serviço para uso particular. Toda e qualquer solicitação, deve seguir o seguinte roteiro:
 - a. O Funcionário deve solicitar junto a Gerência a cortesia em questão.
 - b. O Gerente aprovando, deverá obter a aprovação da Diretoria.
 - c. Sendo aprovada pela Diretoria, a solicitação deve ser encaminhada para a área de Supplier, que fará todos os procedimentos de solicitação junto aos possíveis fornecedores (dependendo do que foi solicitado).
 - d. Todos os custos e taxas não inclusas nas cortesias são de inteira responsabilidade do Funcionário.
 - e. Serão priorizados os seguintes motivos:
 - Viagem por motivo de saúde
 - Casamento
 - f. Viagens de Férias devem utilizar as Tarifas Agente

- *Tarifa Agente:* a utilização da Tarifa Agente é livre, devendo seguir as normas e critérios estabelecidos pelo Fornecedor.

- *Famttours e Cortesias ofertadas pelos Fornecedores*

Todas as viagens e cortesias cedidas pelos Fornecedores devem ser encaminhadas e/ou centralizadas na área de Supplier, a qual, em conjunto com a Diretoria, estará analisando cada caso e vendo a melhor forma de utilização. Serão considerados os seguintes critérios:

- a. direcionamento da viagem às pessoas que tenham suas atividades ligadas diretamente a viagem/cortesia ofertada, a fim de promover maior experiência e aperfeiçoamento dos serviços prestados pela TH.
- b. condições estabelecidas/acordadas com o fornecedor que está oferecendo o Famttour e/ou Cortesia, que podem determinar o cargo, a área, etc... das pessoas que devem participar do famttour.
- c. mérito do colaborador e/ou tempo de casa, que serão ponderados pela gerência, em cada caso.
- d. não havendo restrições ou direcionamentos a seguir, a Diretoria poderá promover um sorteio entre as pessoas/unidades envolvidas.

Com outros colaboradores:

Relação de trabalho: o relacionamento entre os colaboradores, independente do cargo ou função, deve ser de respeito mútuo, sinceridade e coleguismo, de forma a manter o bom clima organizacional.

Relacionamento em geral:

Assédio Sexual: não é tolerado o assédio sexual em hipótese alguma, seja com outro colaborador, cliente, parceiros ou fornecedores.

Discriminação: o Grupo Tour House não permitirá quaisquer ações discriminatórias, relacionadas à origem, raça, credo, cor, sexo, incapacidade física ou qualquer outra forma de preconceito social, seja com quem for.

Representação da empresa: somente as pessoas instituídas deliberadamente para representar a empresa poderão emitir pareceres e opiniões à imprensa ou para outro fim, não cabendo aos demais, manifestações que possam comprometer o negócio da empresa.

D) SIGILO

Informações do Grupo Tour House: são informações confidenciais todas as informações estratégicas da Empresa, relacionadas às condições comerciais junto a clientes e fornecedores, dados estatísticos da empresa, relatórios gerenciais, projetos em elaboração ou já concluídos, que, ao ser divulgados a terceiros possam representar algum prejuízo ou desvantagem competitiva para o Grupo Tour House. O colaborador ou ex-colaborador que divulgar estas informações estará faltando com a ética e descumprindo o artigo 195, Inciso XI da Lei 9.729 de 14 de maio de 1996:

"XI - divulga, explora ou utiliza-se, sem autorização, de conhecimentos, informações ou dados confidenciais, utilizáveis na indústria, no comércio ou na prestação de serviços, excluídos aqueles que sejam de conhecimento público ou sejam evidentes para um técnico no assunto, a que teve acesso mediante relação contratual ou empregatícia, mesmo após o término do contrato."

Informações dos clientes e fornecedores: todos os contratos e condições negociadas com os clientes e fornecedores são confidenciais, não devendo ser comentadas ou divulgadas para terceiros em hipótese alguma, a não ser no atendimento à solicitação formal através de ofício judicial.

E) CONDUTA NO TRABALHO

Utilização dos recursos materiais, equipamentos, telefonia, internet e e-mail: não devem ser utilizados para fins particulares ou estranhos ao serviço. Ações como baixar arquivos da Internet, repassar correntes, acesso a sites estranhos ao serviço, instalação de programas sem autorização, não são permitidos além de poder causar sérios riscos ao negócio da empresa. O local de trabalho deve ser mantido em ordem e limpo, principalmente áreas comuns como banheiros, cozinha, corredores, etc.

Senhas de acesso: todas as senhas fornecidas pela Empresa são de uso pessoal e intransferível. Os danos e prejuízos causados pela não observação deste item serão de total responsabilidade do proprietário do login e senha que originou o problema.

Apresentação pessoal: é importante que o colaborador se vista de modo adequado ao ambiente de trabalho e função que exerce, cuide da aparência e higiene pessoal.

Pontualidade: ao chegar no trabalho, ao participar das reuniões internas e externas com clientes são fundamentais para garantir a boa ordem e mostrar respeito com a empresa, colegas e clientes.

Alimentação no horário e estação de trabalho: é proibido tomar café e refrigerantes fora da cozinha e/ou copa. As refeições principais (café da manhã, almoço e jantar) também são proibidas na estação de trabalho. O gerente/supervisor terá autonomia somente para liberar ou restringir o consumo de bolachas e outros alimentos

que não sejam refeição principal, desde que o colaborador mantenha a limpeza e higiene e não guarde em gavetas ou deixe de um dia para o outro sobre a mesa. O fato de haver a liberação por parte do supervisor não isenta o colaborador de assumir possíveis prejuízos causados por sua negligência (ex.: beber água na estação de trabalho e deixar cair água sobre teclado). Havendo abusos ou confusão devido à concessão feita, o supervisor poderá voltar atrás para manter a ordem.

Hábitos prejudiciais à saúde:

Fumo: é proibido por lei fumar em locais fechados (dependências da Tour House). O colaborador que fuma deverá condicionar este hábito aos horários: antes de entrar na empresa, no horário de almoço e após o horário comercial. Não é permitido o colaborador parar durante o horário comercial para fumar.

Consumo de bebidas alcoólicas e substâncias proibidas por lei: é proibido o consumo durante o horário comercial.

Participação nos eventos, reuniões aos sábados e campanhas do Grupo Tour House: todas os eventos e campanhas realizadas pela empresa visam objetivos como: crescimento profissional, integração do grupo, aperfeiçoamento técnico, entre outros. A falta injustificada ou não participação do colaborador, além prejudicar seu desenvolvimento e integração, o sujeitará às penalidades e descontos previstos em cada situação.

Trabalhar fora do horário comercial: a Empresa não quer que nenhum funcionário fique após o horário comercial trabalhando. Somente em última circunstância, com a anuência e aprovação do supervisor imediato.

Acesso de estranhos, fornecedores e ex-funcionários na empresa:

Fornecedores: nunca devem entrar sozinhos na área de trabalho. Devem ser recebidos na recepção pelo colaborador envolvido no atendimento e sempre que possível ser atendido na sala de reunião próxima à recepção (evitar circular dentro da agência com o mesmo).

Ex-Funcionários, amigos e parentes: não é permitida a circulação na empresa. Eventual colaborador que for recepcioná-los deverá atendê-lo na recepção ou na sala de reunião mais próxima da recepção. Os demais escritórios que não tenham recepção, é vedada a recepção destas pessoas, devendo o colaborador marcar encontros fora do escritório e fora do horário comercial (exceto em caso de emergências/saúde).

Clientes: devem ser recebidos na recepção e acompanhados até o término da visita, pelos colaboradores envolvidos.

Prestadores de serviços regulares: serviços de telefonia, manutenção de fechaduras, marcenaria, pintura, processos de manutenção, etc... onde a circulação do prestador de serviços é freqüente, deve ser minizada ao máximo, a fim de evitar a circulação excessiva e acesso a informações e objetos de valor. Todos os prestadores de serviço devem ser IDENTIFICADOS na recepção e circular com crachá.

F) CONDUTA PESSOAL

Integridade: o comportamento íntegro, honesto, seja na empresa ou nos relacionamentos pessoais, evidenciam valores que serão associados à imagem do colaborador e da empresa que representa.

Finanças pessoais: o equilíbrio financeiro pessoal reflete o auto-controle e prudência do colaborador, além de evitar distúrbios e desatenção no exercício de suas atividades.

Atividades econômicas paralelas: durante a vigência do contrato de trabalho, não será permitido ao colaborador exercer outras atividades de agenciamento de turismo, em outra empresa que não a do Grupo Tour House. Também não será permitida a venda de produtos diversos durante o horário de trabalho e muito menos atividades ilegais como agiotagem, pirâmides, correntes, etc.

G) RECURSOS E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DA EMPRESA

Câmeras de segurança: o colaborador está ciente que a empresa mantém câmeras que filmam o ambiente de trabalho, o que inibe ações de roubo e furtos.

Sistema de Escuta: para o treinamento dos colaboradores e melhorar a forma de conduzir uma negociação, seja com cliente ou fornecedor, é vital a interação por parte de consultores contratados ou mesmo do supervisor, para auxiliar e orientar o colaborador.

Sistema de Gravação: todas as ligações estão sujeitas à gravação. Este recurso permitirá registrar as tratativas com clientes e fornecedores, de forma a assegurar as negociações feitas, além de possibilitar a orientação do colaborador, com indicação mais clara dos pontos a melhorar. Estas gravações são estritamente para uso interno.

E-mail, internet e computadores: é terminantemente proibido o uso destes recursos para fins particulares. Periodicamente o departamento de TI da empresa estará acessando os computadores para fazer back ups, dar manutenção, rever programas de segurança, portanto não deve haver assuntos particulares nos arquivos e nem nos e-mails.

H) DESCUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA

O Grupo Tour House irá primar para o cumprimento deste Código de Ética, mesmo que isso implique em:

Colaboradores: advertências verbais, por escrito, suspensão ou demissão (por justa causa se for o caso).

Fornecedores: avisos aos responsáveis sobre a conduta observada ou mesmo o descredenciamento.

Clientes: avisos aos responsáveis sobre a conduta observada ou mesmo o não atendimento da conta.

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DOS TERMOS DO CÓDIGO DE ÉTICA:

Li todo o Código de Ética do Grupo Tour House (versão Out/2010), estou ciente das condições de trabalho, concordo com as colocações e princípios levantados e me comprometo em cumprir o que cabe à minha pessoa.

Obs.: esta versão do Código de Ética substitui a anterior, passando este novo texto a vigorar a partir da data da assinatura abaixo.