

**CÓDIGO DE CONDUTA**  
**HOTEL SENHORA DO CASTELO**

**Índice**

1. Enquadramento .....	2
2. Âmbito de aplicação .....	2
3. Princípios.....	2
1. Princípio da Legalidade	
2. Princípio da Confidencialidade	
3. Princípio da Eficiência	
4. Princípio da Lealdade	
5. Princípio da Transparência	
6. Princípio da Imparcialidade	
7. Princípio da Igualdade	
8. Princípio da Integridade	
4. Atividade profissional.....	2
I. Relação com os Clientes	
II. Relação com os Fornecedores	
III. Relação com as Entidades públicas	
IV. Relação com os Colaboradores	
V. Relação com a Comunidade	
VI. Relação com o Ambiente	
5. Normas de conduta .....	6
6. Violação das regras do Código de Conduta .....	9
7. Publicidade .....	9
8. Revisão .....	9
9. Anexos .....	9
I. Declaração de aceitação e de compromisso	



## 1. ENQUADRAMENTO

O Hotel Sra. do Castelo, no exercício da sua atividade, preza por implementar e transmitir aos seus colaboradores, princípios e valores bem como regras de atuação em matéria ética profissional e que se espelham no presente código de conduta:

## 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

- 1- O Presente instrumento aplica-se a todos os colaboradores do Hotel Sra. do Castelo, independentemente do vínculo ou posição hierárquica que ocupam e reflete a sua cultura e valores enquanto organização
- 2- Todos os colaboradores, no âmbito das suas funções e competências devem observar os princípios e valores constantes do presente código de conduta.

## 3. PRINCÍPIOS

A atividade profissional desempenhada pelos colaboradores do Hotel Sra. do Castelo, deve reger-se pelos seguintes princípios:

### 1. Princípio da Legalidade

Os Colaboradores devem atuar em conformidade com o quadro legal vigente, os regulamentos emanados pelas entidades competentes do setor de atividade prosseguida pelo **HOTEL SENHORA DO CASTELO**, assim como com os normativos e procedimentos divulgados internamente, dentro dos limites dos poderes funcionais que lhes foram conferidos.

### 2. Princípio da Confidencialidade

Os Colaboradores estão obrigados a sigilo profissional e confidencialidade de todos os elementos que venham a tomar conhecimento, direta ou indiretamente, no âmbito das suas funções, estando impedidos de partilhar essas informações com terceiros, quer sejam pessoas alheias ao serviço, quer sejam outros colaboradores do **HOTEL SENHORA DO CASTELO** que não necessitem dessas informações para o desempenho das respetivas funções.

Os Colaboradores não podem fazer uso de qualquer informação confidencial a que tenham acesso para outros fins que não sejam o adequado desempenho da atividade profissional, sob pena de incorrer em responsabilidade civil e/ou criminal pelo acesso ou utilização indevida.

A divulgação de informações confidenciais só poderá ocorrer no estrito cumprimento de situações previstas na lei.

### 3. Princípio da Eficiência

Os Colaboradores devem executar as suas tarefas de modo competente, rigoroso e responsável, adotando uma postura dedicada, agradável e crítica, empenhando-se na respetiva valorização do serviço pelo cliente.

### 4. Princípio da Lealdade

Os Colaboradores devem agir de forma leal, solidária e cooperante, no exercício das suas funções.

### 5. Princípio da Transparência

Os Colaboradores devem adotar comportamentos o mais transparentes possíveis, em particular, no que concerne a gestão e manuseamento de bens, valores, financiamento, recrutamento, aquisições e contratação de serviços, assim como prestação de informações.

### 6. Princípio da Imparcialidade

Os Colaboradores deverão tratar, em qualquer caso, de forma isenta e imparcial todos os cidadãos e entidades que se relacionam com o **HOTEL SENHORA DO CASTELO**.

### 7. Princípio da Igualdade

Os Colaboradores deverão assegurar o respeito pela igualdade, não podendo beneficiar ou prejudicar qualquer pessoa em razão da sua raça, sexo, idade,

ascendência, língua, convicções, afiliações políticas, religião, condição social ou situação económica.

## 8. Princípio da Integridade

Os Colaboradores devem evitar situações suscetíveis de originar conflitos de interesse ou que possam ser interpretadas como uma forma de influenciar a sua imparcialidade, de modo a garantir a veracidade e confiança no trabalho realizado.

## 4. ATIVIDADE PROFISSIONAL

A atividade profissional desempenhada por todos os colaboradores que se encontram abrangidos pelo presente Código de Conduta deverá reger-se pelos por elevados padrões de conduta e valores fundamentais presentes no comportamento individual dos seus Colaboradores, os quais deverão ser evidenciados com particular acuidade nas seguintes situações:

### I. RELAÇÃO COM OS CLIENTES

Estes serão tratados com profissionalismo, respeito, lealdade e dedicação e com os mais elevados *standards* de higiene e segurança, no cumprimento das condições acordadas e dos compromissos assumidos.

### II. RELAÇÃO COM OS FORNECEDORES

A escolha destes dever-se-á processar no seguimento de critérios claros, justos e imparciais.

O **HOTEL SENHORA DO CASTELO** deverá honrar os compromissos assumidos com os seus Fornecedores no respeito pelas normas contratualmente definidas.

### III. RELAÇÃO COM AS ENTIDADES PÚBLICAS

O **HOTEL SENHORA DO CASTELO** zelarà pelo estrito cumprimento de todas as disposições legais, fiscais, regulamentares e normativas aplicáveis à sua atividade.

### IV. RELAÇÃO COM OS COLABORADORES

O **HOTEL SENHORA DO CASTELO** aposta no estabelecimento de uma relação de confiança baseada na lealdade, na competência, na valorização do espírito de iniciativa e no sentido de responsabilidade dos seus Colaboradores.

A política de recrutamento do **HOTEL SENHORA DO CASTELO** baseia-se no princípio da igualdade de oportunidades e na renúncia a todas as formas de discriminação, nomeadamente, em razão do sexo, idade, raça, nacionalidade, religião, orientação sexual, convicções políticas ou filiações sindicais.

### V. RELAÇÃO COM A COMUNIDADE

O **HOTEL SENHORA DO CASTELO** desenvolverá a sua atividade no sentido de privilegiar o interesse e o bem-estar das comunidades que serve, promovendo e participando em iniciativas que fomentem o seu papel no âmbito da cidadania corporativa.

### VI. RELAÇÃO COM O AMBIENTE

O **HOTEL SENHORA DO CASTELO** respeita e protege o Ambiente, através da adoção de princípios, estratégias e práticas que visam minimizar o impacto ambiental decorrente da sua atividade, destacando a utilização racional de recursos e adequada gestão de resíduos.



## 5. NORMAS DE CONDUTA

### I. RESPONSABILIDADES

Os Colaboradores devem observar os mais exigentes padrões de conduta pessoal. Deverão agir sempre norteados pela consecução dos objetivos da Empresa e nunca para a obtenção de vantagens pessoais.

### II. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Um bom ambiente de trabalho depende, em primeira instância, do estabelecimento de relações humanas baseadas na lealdade, respeito, simpatia, espírito de cooperação e entreajuda. Deverão colaborar mutuamente, implementar as decisões dos superiores hierárquicos de acordo com os planos da Empresa e incentivar e apoiar os subordinados na sua aplicação.

### III. PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO NO TRABALHO

O **HOTEL SENHORA DO CASTELO** incentiva o respeito e a cooperação entre todos os Colaboradores, num ambiente de trabalho respeitoso e digno.

O assédio ocorre quando um ou mais trabalhadores ou quadros dirigentes são repetida e deliberadamente intimidados, ameaçados e/ou humilhados em circunstâncias relacionadas com o trabalho.

O assédio no local de trabalho **inclui**, mas não está limitado aos seguintes vetores: · Comportamento que seja degradante, ofensivo, insultuoso, intimidante, embaraçoso ou humilhante;

Por outro lado, o assédio no local de trabalho não representa nem pretende impedir que a Empresa discipline ou proceda à gestão dos seus trabalhadores.

O **HOTEL SENHORA DO CASTELO** dispõe de um canal de denúncia interna e dá seguimento a denúncias de atos de assédio, **denuncias@cotel.pt**.

#### IV. CONFLITO DE INTERESSES E RELAÇÕES PESSOAIS

Entende-se existir conflito de interesses sempre que, no exercício da sua atividade, os Colaboradores sejam chamados a intervir em processos de decisão que envolvam, direta ou indiretamente, organizações e/ou pessoas singulares com que colaborem ou tenham colaborado, ou pessoas a que estejam ou tenham estado ligados por laços de parentesco, afinidade ou amizade.

Qualquer conflito de interesse que possa surgir deverá ser comunicado de imediato, e no mais curto prazo, à chefia procurando encontrar-se uma solução que permita assegurar o desempenho imparcial, objetivo e transparente.

Esta norma, EM ESPECIAL, abrange SEM LIMITE todos os Colaboradores do **HOTEL SENHORA DO CASTELO**.

#### V. PREVENÇÃO E COMBATE À CORRUPÇÃO

Os Colaboradores do **HOTEL SENHORA DO CASTELO** não devem solicitar, receber ou aceitar de Clientes, de Fornecedores ou de terceiros; ou oferecer aos mesmos, quaisquer benefícios, recompensas, remunerações ou ofertas que, de algum modo, possam ser relacionados com a atividade que os Colaboradores desempenham no **HOTEL SENHORA DO CASTELO** e criar a impressão de que uma vantagem patrimonial ou não patrimonial indevida foi prometida, oferecida ou autorizada.

É proibido influenciar as decisões dos parceiros de negócio por qualquer forma ilegal ou que pareça contrariar as normas aplicáveis.

É proibido obter algum benefício ou vantagem para o **HOTEL SENHORA DO CASTELO**, para o Colaborador ou para Terceiros, através de práticas antiéticas ou contrárias aos deveres do cargo, nomeadamente através de práticas de corrupção, recebimento indevido de vantagem ou tráfico de influências.

Os Colaboradores responsáveis pelas demonstrações financeiras do **HOTEL SENHORA DO CASTELO** deverão apurar e fazer refletir na documentação respetiva, a real situação



patrimonial da empresa, atuando no estrito cumprimento da legislação aplicável e em colaboração com os auditores internos e externos.

## VI. CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Os Colaboradores do **HOTEL SENHORA DO CASTELO** estão obrigados ao dever de sigilo no que diz respeito a todos os factos respeitantes à vida da Empresa e dos quais tenham tido conhecimento no exercício das suas funções.

## VII. USO E PROTECÇÃO DOS BENS

Os Colaboradores do **HOTEL SENHORA DO CASTELO** devem, ainda, fazer uma utilização criteriosa, racional e eficiente dos bens que lhes estão facultados, evitando o desperdício. Além disso, não utilizarão, direta ou indiretamente, quaisquer bens em seu proveito pessoal ou de terceiros. Deverão, igualmente, zelar pelo bom estado de conservação do património da Empresa e pelo adequado controlo e gestão dos materiais necessários à atividade e resíduos gerados pela mesma.

## VIII. RELAÇÕES COM A COMUNICAÇÃO SOCIAL E UTILIZAÇÃO DE REDES SOCIAIS

Os Colaboradores do **HOTEL SENHORA DO CASTELO** não deverão conceder entrevistas ou fornecer informações por iniciativa própria ou a pedido dos meios de comunicação sem prévia comunicação à Administração do **HOTEL SENHORA DO CASTELO**.

## IX. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

Os Colaboradores do **HOTEL SENHORA DO CASTELO**, que devem zelar pela segurança de informação e dos dados pessoais, conhecendo, cumprindo e fazendo cumprir o disposto nas políticas, procedimentos, recomendações e demais orientações relativas a privacidade e proteção de dados do **HOTEL SENHORA DO CASTELO**.



## 6. VIOLAÇÃO DAS REGRAS DO CÓDIGO DE CONDUTA

A infração dos deveres previstos neste Código poderá determinar a aplicação pelo **HOTEL SENHORA DO CASTELO** ao trabalhador, no exercício do poder disciplinar e ao abrigo do disposto no artigo 328.º do Código de Trabalho, consoante a gravidade da violação, o grau de culpa do infrator e as consequências do ato, das seguintes sanções disciplinares:

- a) Repreensão;
- b) Repreensão registada;
- c) Sanção pecuniária;
- d) Perda de dias de férias;
- e) Suspensão do trabalho com perda de retribuição e de antiguidade;
- f) Despedimento sem indemnização ou compensação.

## 7. PUBLICIDADE

O Código de Conduta e respetivos anexos são divulgados no site do **HOTEL SENHORA DO CASTELO** (acessível em <https://www.cotel.pt>) e internamente a todos os Colaboradores.

## 8. REVISÃO

O presente Código de Conduta será revisto de três em três anos e sempre que as circunstâncias da atividade do **HOTEL SENHORA DO CASTELO** ou alterações legislativas relevantes o justifiquem.

## 9. ANEXOS

Em anexo ao presente Código e dele fazendo parte integrante constam os seguintes documentos:

- Anexo I - Declaração de Aceitação e de Compromisso.