



Código de Ética e de Conduta



Autor: Maria José Silva

Última Atualização: Maio 2023

Índice

1. Enquadramento e âmbito	3
2. Princípios Gerais	4
3. Relação com os clientes	7
4. Relação com Fornecedores.....	7
5. Relação com Colaboradores	8
6. Relação com Entidades Oficiais	9
7. Relação com os Pares	9
8. Relação com a Sociedade	9

1. Enquadramento e âmbito

Este documento tem como objetivo informar sobre a política, práticas e procedimentos de acordo com regras de ética e de conduta da RAVT e ZENTravel. O código de ética e de conduta é uma forma de compromisso e de autorregulação que integra princípios de ética e deontológica que devem ser aplicadas nas interações com o ambiente, a comunidade externa e interna, como com os investidores, os diversos stakeholders, clientes, fornecedores, entidades oficiais, autoridades, pares, concorrentes, colaboradores e a sociedade no geral.

A RAVT, no seu objeto e nas suas atividades de agência de viagens e operador turístico, venda, promoção, representação e intermediação de empresas e de produtos turísticos, consultoria e formação na área do turismo, detentora das marcas RAVT – agências de viagens, consultoria e formação em turismo e ZENTravel – Mindful e Wellness Tourism, atua no setor do Turismo e Hospitalidade. Tem interconexão com vários stakeholders da cadeia de valor do turismo, como consumidores, operadores turísticos, profissionais de informação turística (guias), agências de viagens representativas, DMC, alojamento, restauração, companhias de transportes, atrações turísticas, o que leva a que a empresa entenda o seu papel-chave no desenvolvimento da sustentabilidade no setor do turismo.

Estamos empenhados e comprometidos em promover a sustentabilidade. Almejamos a implementar, seguir e a promover as boas práticas de sustentabilidade, de forma a maximizar os impactes positivos e a amenizar ou inibir os impactes negativos das nossas operações no turismo. Pretendemos ainda influenciar os nossos clientes e parceiros a procederem de igual forma. **Estamos empenhados em cumprir os ODSs (objetivos de desenvolvimento sustentável) e com o equilíbrio dos 5Ps (Pessoas, Planeta, Proveitos, Parcerias, Paz).**

Da nossa política de sustentabilidade, constam um conjunto de princípios e de ações práticas, para os quais aconselhamos os nossos parceiros da cadeia de valor, desde fornecedores, colaboradores, e clientes, a ler os nossos princípios, práticas, políticas e procedimentos e a atuarem em conformidade com o expresso no documento, que se encontra disponível em www.zentravel.pt.

Em complemento é publicado este documento que se aplica os membros da comunidade externa e interna da empresa, desde a gerência, demais recursos humanos, clientes, fornecedores até aos diversos players da cadeia de valor em direta relação com a RAVT & ZENTravel.

A violação deste código de conduta e princípios éticos não será tolerada e serão motivo de rescisão, penalização, exclusão e serão rigorosamente escrutinados. Qualquer instrução contrária a este código de ética e de conduta não tem autoridade, não deve ser aplicado e deve ser reportado e denunciado de imediato.

A nossa reputação depende diretamente das nossas ações, das atitudes, do comportamento e da imagem que transmitimos. Reconhecemos diversos e complexos desafios no cenário global, porém acreditamos, que juntos, poderemos ultrapassá-los com sucesso.

2. Princípios Gerais

1.1. Ambiente e Sociedade

Aceitamos a nossa responsabilidade e estamos comprometidos com uma abordagem de boas práticas de sustentabilidade, de forma a maximizar os impactes positivos e a amenizar ou inibir os impactes negativos das nossas operações no ambiente, na sociedade, na comunidade onde nos inserimos ou atuamos. As nossas ações devem ser caracterizadas pela transparência e cooperação.

Todos os intervenientes da nossa cadeia de valor devem respeitar e proceder de acordo com este código de conduta e das boas práticas de sustentabilidade, informadas e publicamente acessíveis.

1.2. Colaboração e Cooperação

Devemos agir de forma solidária, comprometendo-se a respeitar normas estabelecidas, respeitar prazos, corresponder às necessidades e expectativas de quem se relaciona com a nossa organização, sempre que possível e elevada abertura para as mais diversas formas de cooperação que estejam ao nosso alcance.

1.3. Competência, Profissionalismo e Responsabilidade

Devemos agir com eficiência, de forma dedicada, com zelo, profissionalismo, empenhados em cumprir as responsabilidades e deveres, de forma a promover a competitividade, desenvolvimento, valorização e crescimento da empresa, do setor, da comunidade, do país.

Devem os colaboradores conduzir os processos, práticas, atuações de forma competente e diligente, preparando-se previamente de forma técnica, com a devida análise e com a prudência adequada.

Deve a atuação pautar pelo esforço de manter a confiança dos restantes players, contribuindo para manter a boa imagem da organização, do setor, do país.

1.4. Confidencialidade

A organização valoriza significativamente a informação precisa, completa, correta seguindo a maior discrição e sigilo necessários à relação para com os fornecedores, colaboradores e clientes. Todos os colaboradores e parceiros devem manter estrito dever de confidencialidade não só pelo negócio da empresa como pela informação resultante da sua atividade e operação em conexão com os demais players envolvidos. Isto aplica-se a durante e após o fim de relação contratual para com a nossa empresa.

1.5. Cumprimento com a Legalidade

A observância da lei e das demais normas é imperativa na atuação da empresa, dos colaboradores, bem como parceiros. Devem cumprir escrupulosamente com as suas obrigações e deveres. Cumprir todas as obrigações sociais, empresariais e licenças.

1.6. Fatores de Exclusão e de Tolerância

Não são tolerados preconceitos, discriminação ou desigualdade com base em nacionalidade, género, raça, deficiência que não inviabilize as funções, de origem, de religião, idade, ideologia nem de sexualidade.

Respeitam-se todos os direitos humanos, a dignidade e liberdade de cada indivíduo.

Não é tolerado lavagem de dinheiro sob qualquer forma ou argumento, sendo as atividades que não estejam conforme as normas, leis, e documentos obrigatórios, rejeitados perentoriamente e sem exceção.

Não é aceite qualquer tipo de chantagem ou de corrupção na esfera pública ou privada da nossa comunidade interna ou externa diretamente envolvida nas operações da organização, seja lá de forma ativa ou passiva. Cultiva-se a transparência, honram-se os standards e indicações de anticorrupção.

Não são tolerados presentes, prendas, prémios ou qualquer outro tipo de privilégio ou benefício para com os nossos colaboradores, com a intenção de influenciar decisões e atuações. Apenas são aceites os de agradecimento após operações e serviços, de forma ética, e dentro dos limites legais.

Os demais fatores de exclusão expressos nas nossas boas práticas de sustentabilidade aplicam-se a toda a cadeia de valor, tais como:

- **EXPLORAÇÃO:** Exploração comercial, sexual, de trabalho infantil ou animal
- **ASSÉDIO:** Comercial, corrupção, assédio sexual ou outro abusivo
- **DISCRIMINAÇÃO:** de género, de raça, de religião, por deficiência, por idade
- **RISCO PARA A COMUNIDADE:** atividades que coloquem em risco o fornecimento de serviços básicos, géneros alimentares, fornecimento de energia, água, saneamento, cuidados de saúde, ou de acesso a educação e dignidade
- **TRABALHO INSEGURO OU INDIGNO:** os que sustentem ambientes de trabalho indigno, inseguro, inacessível, com desigualdade de oportunidades, inibição a formação ou a educação.
- **RECOLHA E COMÉRCIO INJUSTO, ILEGAL, DEGRADANTE:** não aceitação de negociação, venda, exibição de artefactos históricos ou arqueológicos, ou de espécies em extinção e que não seja autorizado pela legislação local e internacional
- **DESRESPEITO PELA FAUNA E FLORA:** Captura, recolha, exibição, venda, exploração de flora e fauna, animais selvagens, de espécies protegidas, mantidos em cativeiro em desrespeito pelas leis locais e internacionais, exceto se de acordo com atividade regulamentada que garanta a utilização sustentável e de bem-estar das comunidades

1.7. Inovação

Promovemos a criatividade, estamos abertos e estimulamos a criatividade, as novas ideias, aceitam-se sugestões com objetivo positivo, e aceitamos soluções válidas que promovam o desenvolvimento e o crescimento da organização, colaboradores, parceiros, setor e país.

1.8. Proteção de Dados

A RAVT está consciente da responsabilidade e da necessidade de observância da proteção de dados e do cumprimento da lei de RGD, especialmente no caso de dados pessoais e confidenciais dos nossos clientes, colaboradores, fornecedores, entre outros.

1.9. Respeito, Honestidade e Lealdade

A nossa organização no seu todo deve pautar-se por uma conduta baseada na lealdade, honestidade, respeito, assente em princípios de ética profissional, evitando e prevenindo conflitos, especialmente os conflitos de interesse, e os de liberdade de concorrência.

Respeitamos a dignidade pessoal, a esfera privada e dos direitos humanos de cada indivíduo, rejeitando qualquer discriminação ou desigualdade com base em nacionalidade, género, raça, deficiência que não inviabilize as funções, de origem, de religião, idade, ideologia nem de sexualidade. Bem como não é tolerado nenhum tipo de exploração e abuso seja infantil ou sexual.

Somos um parceiro fiável, com práticas assentes em negócios e trocas comerciais a preço justo e transparente. Não toleramos nenhum tipo de ação similar a roubo ou excesso de especulação, que tenha impactos negativos na organização, e na comunidade interna e externa.

Todas as transações devem ser documentadas corretamente, não alimentar falsos documentos, ou falsas transações, falha de faturação, ou outra documentação, ou informação errada ou fictícia para benefício de algum propósito obscuro e prejudicial.

1.10. Segurança e Cuidados de Saúde

Reconhecemos a responsabilidade de evitar, prevenir e reduzir eventuais riscos para viabilidade da continuidade da empresa, ou com os seus clientes, colaboradores, ou na comunidade das suas operações, ou que possa colocar em causa a credibilidade global de um setor.

Cumprimos com todas as normas e deveres legais, fiscais e sociais para proteção e para assegurar os devidos cuidados de assistência médica e social dos nossos colaboradores.

1.11. Transparência e Integridade

Regemos a nossa atividade por valores de integridade e transparência, atuando de forma diligente, honesta, clara, transparente e com respeito total a todos os princípios definidos neste código de ética e conduta.

3. Relação com os clientes

3.1. Qualidade de serviço ao cliente

Atuamos de forma empenhada com a sustentabilidade e com a premissa de prestar serviço de excelência, de alta qualidade, ajustada ao pedido do cliente, com relação equilibrada de qualidade – preço – segurança – sustentabilidade. Focamo-nos em melhoria constante dos nossos serviços e produtos, e na prestação de apoio célere, eficaz e eficiente.

Aplicam-se as premissas e os princípios gerais acima indicados.

3.2. Resolução de Litígios

Cumprimos com os deveres de proteção e segurança aos clientes. Respeitamos as decisões emanadas pelas devidas entidades oficiais e de resolução de litígios nomeadamente os resultantes de Provedor de Cliente, Comissão Arbitral ou de tribunais.

4. Relação com Fornecedores

4.1. Seleção de fornecedores

A empresa e seus colaboradores asseguram uma seleção de fornecedores que cumpram com a lei e os devidos licenciamentos, que respeitem as relações comerciais, prestem o devido apoio e a correta prestação dos serviços adjudicados.

Os contratos celebrados são de boa-fé, claros, sem ambiguidades, transparentes, obrigando à devida confidencialidade e respeitando os princípios gerais de ética acima indicados, onde consta a obrigação do respeito pelos direitos humanos universais e pelo ambiente, entre outros.

A prioridade de contratação e de parcerias é, sempre que possível, dada a fornecedores que cumpram com os pilares de sustentabilidade: ambiental, social e económico.

4.2. Fatores de exclusão: corrupção, lavagem de dinheiro, exploração

São fatores de exclusão de qualquer parceria ou relacionamento contratual e comercial os indicados nos princípios gerais, em especial destaque:

Não é tolerado lavagem de dinheiro sob qualquer forma ou argumento, sendo as atividades que não estejam conforme as normas, leis, e documentos obrigatórios, rejeitados perentoriamente e sem exceção.

Não é aceite qualquer tipo de chantagem ou de corrupção na esfera pública ou privada da nossa comunidade interna ou externa diretamente envolvida nas operações da organização, seja lá de forma ativa ou passiva. Cultiva-se a transparência, honram-se os standards e indicações de anticorrupção.

Não são tolerados presentes, prendas, prémios ou qualquer outro tipo de privilégio ou benefício para com os nossos colaboradores, com a intenção de influenciar decisões e atuações. Apenas são aceites os de agradecimento após operações e serviços, de forma ética, e dentro dos limites legais.

5. Relação com Colaboradores

5.1. Direito de Igualdade

Todo o colaborador tem direito à igualdade de oportunidades, de tratamento, de formação, de promoção na carreira, de remuneração, não podendo ser privilegiado, beneficiado, nem prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de deveres ou ações, em razão, de ascendência, idade, sexo, orientação sexual, estado civil, situação familiar, , gravidez, parentalidade, situação económica, origem, património genético, capacidade de trabalho reduzida, deficiência, doença crónica, nacionalidade, etnia, raça, língua, religião, por filiação sindical, ou por convicções políticas ou ideológicas, que não metam a empresa em situação de insustentabilidade ou inviabilidade.

5.2. Prioridade à comunidade local

Prioriza-se, porém, a comunidade local para recrutamento, sempre que possível, garantindo assim que a comunidade é envolvida e contribui para a sustentabilidade económica e social da região onde se insere ou opera.

5.3. Assédio ou Exploração são fatores de exclusão

A empresa tem como fatores de exclusão de toda e qualquer parceria ou relacionamento os indicados nos princípios gerais deste documento. Com especial destaque não praticará qualquer tipo de assédio, sendo este um comportamento indesejado, com o objetivo e efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetando a sua dignidade, criando ambiente hostil, tóxico, degradante, humilhante e desestabilizador.

Não é tolerado qualquer tipo de assédio sexual sob a forma verbal, não verbal ou física. Sendo este punido severamente e devendo ser reportado de imediato à empresa e às devidas entidades oficiais.

5.4. Legalidade e Respeito

Assumimos os compromissos de conduta adequada de acordo com os princípios de ética, nomeadamente com o cumprimento da legislação nacional, com as devidas contribuições para as entidades de apoio social e fiscal.

Comprometemo-nos a atuar com respeito pelo colaborador, pelos seus direitos e deveres, cumprindo os direitos do homem constantes na carta universal dos direitos humanos.

5.5. Desenvolvimento Profissional

Sempre que possível é promovida formação profissional, alimentada uma política de motivação e de valorização da função, criando condições para o desenvolvimento pessoal, profissional e de satisfação.

Sempre que possível coloca-se ao dispor todos os meios, equipamento, ferramentas, tecnologias, para que o desempenho dos colaboradores nas suas funções e na prestação de serviços seja realizada com a maior qualidade e excelência e permita o elevado grau de satisfação quer do recurso humano quer dos clientes.

6. Relação com Entidades Oficiais

6.1. Cumprimento com a legalidade

Garantimos o total cumprimento com a legalidade, deveres, obrigações que sejam fiscais, legais, ou outras normas oficiais, para o exercício da atividade registada no seu objeto social, nomeadamente o de Agência de Viagens e Turismo definida pelo decreto-lei 17/2018 de 8 de março, o da Diretiva de Viagens organizadas e da proteção dos direitos dos consumidores, entre outras.

6.2. Dever de Cooperação

Temos uma atitude cooperante com as autoridades diversas, tributárias, judiciárias e entidades de supervisão e fiscalização, ou outras como associativas para a autorregulamentação setorial.

Não é tolerado a adoção de qualquer atitude que possa impedir, dificultar ou transtornar propositadamente o exercício das respetivas competências em eventual operação.

7. Relação com os Pares

7.1. Concorrência e Intrusismo

Não se subscreve nem adota nenhum acordo que possa restringir a liberdade de mercado e a lei da concorrência. Não se adotam fixação de preços em grupo, respeitam-se os direitos de propriedade material e intelectual.

São repudiadas condutas abusivas e práticas discriminatórias. Sendo denunciadas às entidades competentes e oficiais quem operar sem as devidas licenças nem cumprimento da legalidade no acesso à atividade.

8. Relação com a Sociedade

8.1. Responsabilidade Social e Sustentabilidade

Pretendemos contribuir positivamente para credibilização e valorização do setor, da comunidade, dos profissionais, garantindo o ganho de confiança da sociedade geral e do consumidor de Turismo em particular.

Contribuímos para a uma sociedade mais justa, igualitária, digna, feliz, equilibrada, saudável, participando ativamente, apoiando ações e promovendo produtos e serviços turísticos sustentáveis, sempre que possível.

Estamos empenhados em cumprir os ODSs (objetivos de desenvolvimento sustentável) e com o equilíbrio dos 5Ps (Pessoas, Planeta, Proveitos, Parcerias, Paz). E sugerimos uma visita ao website da Global Sustainable Tourism Council, <https://www.gstcouncil.org/>, ou os objetivos de desenvolvimento sustentável das nações unidas em <https://sdgs.un.org/goals>. É importante cumprir com as boas práticas e orientações expressas em: <https://www.abta.com/sustainability/animal-welfare/abta-animal-welfare-guidelines-basic-welfare-requirements-and> para bem-estar Animal, ou <https://thecode.org/?gclid=CISfivD3s8wCFZUW0wodqKkPXA> para a proteção de crianças e <https://wateruseitwisely.com/tips/category/workplace-tips/> sobre uso de água.