



# **CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA**

# Conteúdos

O que é um Código de Ética e Conduta?	Pág.3
Objetivos fundamentais	Pág.3
Missão e valores da Smile	Pág.3
Princípios e regras de Conduta	Pág.3
Padrões gerais	Pág.4
Comunicação externa	Pág.4
Apresentação	Pág.4
Concorrência leal	Pág.5
Princípio anti-corrupção	Pág.5
Conflito de interesses	Pág.5
Igualdade e proibição de assédio	Pág.5
Meritocracia	Pág.6
Formação	Pág.6
Segurança na saúde e no trabalho	Pág.6
Impacto ambiental	Pág.6
Utilização de instrumentos de trabalho da Smile	Pág.6
Informação e confidencialidade	Pág.7
Proteção de dados	Pág.7
Fiscalização	Pág.7
Entrada em vigor e divulgação	Pág.8

# **Código de Ética e Conduta**

## **O que é?**

O Código de Ética e de Conduta (Código) é o instrumento no qual se inscrevem os valores que pautam a atuação da Smile Viagens, bem como os princípios éticos e as normas de conduta a que a Smile, e os seus colaboradores, em concreto, se encontram sujeitos e assumem como intrinsecamente seus.

Trata-se de um documento aplicável a todos os negócios, atividades e países onde a Smile opera.

## **A quem se destina?**

O presente Código aplica-se a todos os colaboradores da Smile, bem como aos das empresas por si participadas, independentemente do vínculo ou posição hierárquica que ocupem. Neste sentido, por colaboradores entendem-se todos os membros dos órgãos sociais, consultores, diretores e restantes colaboradores, assim como todos os demais elementos que de alguma forma atuam em nome da Smile.

Na Smile, administração, colaboradores, prestadores de serviços, membros dos órgãos sociais e demais stakeholders, independentemente da natureza do vínculo à Sociedade, estão comprometidos com os valores e objetivos do presente Código de Conduta.

## **Objetivos fundamentais**

O Código de Ética e Conduta da Smile foi criado com o objetivo fundamental de dar a conhecer aos colaboradores, clientes, entidades públicas, fornecedores e, de forma geral, a toda a comunidade, os princípios e valores que regem a atividade da Smile Viagens, fomentando relações de crescente confiança entre todos eles, assim como reforçar os valores que identificam a cultura da Smile.

Clarificar, junto dos colaboradores, as regras de conduta que os mesmos devem observar, através das suas decisões, comportamentos e atitudes, contínua e escrupulosamente, tanto nas suas relações recíprocas, como nas relações que, em nome da Smile, estabelecem com os stakeholders.

## **Missão e Valores**

No sentido de satisfazer os legítimos interesses dos acionistas, a Smile definiu como missão, prestar um serviço de excelência e valor acrescentado aos seus clientes, através de colaboradores competentes e motivados, satisfazendo as necessidades dos clientes e demais stakeholders sempre suportados no respeito pela ética nos negócios, assegurando para tal o compromisso dos nossos colaboradores e stakeholders com os valores definidos. Esses valores materializam-se na atividade quotidiana da Empresa, a qual deve refletir o cumprimento das normas de conduta aqui enunciadas, pois delas advirá, entre outros aspetos, a manutenção de um bom ambiente de trabalho, fator essencial para o sucesso sustentado da empresa.

## **Princípios e regras de conduta**

A nossa conduta rege-se, primeiramente, pelo cumprimento da legislação aplicável e, concomitantemente, pela procura de sustentabilidade económica, social e ambiental, tendo como objetivo a excelência.

Os colaboradores da Smile estão sujeitos aos princípios da Boa-fé, transparência, urbanidade, honestidade e confidencialidade.

# Código de Ética e Conduta

## Padrões gerais:

No âmbito da sua atividade externa, a Smile:

- Seleciona os parceiros de negócio com transparência e imparcialidade;
- Prevê regras claras de delimitação de responsabilidade nos documentos que titulam as suas parcerias (contratos ou acordos de fornecimento);
- Partilha a informação adequada à otimização dos objetivos da parceria;
- Adota uma atitude cooperante com as entidades públicas e privadas, pautando a sua atuação por regras de transparência e independência;

Cada um de nós, no âmbito das suas funções e com vista à promoção de um bom ambiente de trabalho e de relacionamento entre as pessoas, deve:

- Contribuir para o espírito de equipa através da partilha de conhecimento e informação;
- Desempenhar as suas funções com brio profissional, procurando atualizar-se nos domínios relevantes para o exercício das mesmas;
- Observar critérios objetivos nos processos de avaliação do desempenho;
- Cumprir a legislação e regras internas aplicáveis;

## Comunicação externa:

- A Smile adota uma política de comunicação externa pautada por padrões de ética, integridade e transparência para com os órgãos de comunicação social, salvaguardando o sigilo e preservação da informação confidencial da empresa.
- Os colaboradores devem abster-se de realizar contactos em representação da Smile, exceto quando mandatados para o efeito. Nestes casos, é dever dos mesmos informar a comunicação social através dos meios adequados, transmitindo informação coerente, verdadeira e transparente, a qual contribua para dignificar a imagem da empresa, nomeadamente através da promoção e salvaguarda do seu bom nome e reputação.

## Apresentação:

- A apresentação dos colaboradores, como extensão da imagem da Smile, deverá respeitar os padrões sociais adequados.

# Código de Ética e Conduta

## Concorrência leal:

- A Smile observa as boas regras e critérios de mercado, promovendo princípios de concorrência leal e evitando a adoção de quaisquer práticas restritivas da concorrência.

## Princípio anticorrupção:

- Nenhum colaborador da Smile pode aceitar benefícios, de toda e qualquer natureza, direta ou indiretamente, para si ou para terceiro, suscetíveis de influenciar a sua atitude no exercício das funções que desempenha.

## Conflito de interesses:

- Para a Smile é fundamental que as atividades dos seus colaboradores não criem conflito entre os respetivos interesses privados e os interesses da Empresa. Deste modo, nenhum colaborador deverá exercer a título privado atividade concorrente com a da Empresa.
- De igual modo, está vedado a todo e qualquer colaborador apropriar-se de equipamentos, materiais, documentação da empresa e dos seus clientes, seja qual for o fim a que se destinem, não devendo os mesmos, em hipótese alguma, ser levados para o exterior das instalações da Smile, a não ser para fins relacionados com a atividade da mesma e no âmbito das respetivas funções do colaborador.

## Igualdade e proibição de assédio:

- É totalmente proibida toda e qualquer conduta suscetível de afetar negativamente a dignidade dos colaboradores e demais stakeholders, nomeadamente através de atitudes de assédio e discriminação.
- No âmbito do presente Código, entendemos por assédio todo o comportamento indesejado, nomeadamente baseado em fator de discriminação no acesso ao emprego ou no próprio emprego, com o objetivo de perturbar ou constranger a pessoa em causa, afetar a sua dignidade através da criação de um ambiente intimidativo, hostil ou humilhante.
- Constitui prática discriminatória privilegiar, beneficiar, prejudicar ou privar de qualquer tipo de direito ou isentar de qualquer dever em razão, nomeadamente, de fatores como ascendência, idade, sexo, orientação sexual, estado civil, religião, situação económica, instrução, deficiência, doença crónica, nacionalidade, etnia ou raça, convicções políticas ou ideológicas, nacionalidade e filiação sindical.
- No respeito por critérios de razoabilidade e proporcionalidade, constitui dever de qualquer colaborador da Smile denunciar, impedir e fazer cessar os atos de assédio ou discriminação de que tenha conhecimento, designadamente participando à Direção de Recursos Humanos para efeitos de averiguação da veracidade dos factos e, se aplicável, instauração de competente procedimento disciplinar.

## **Código de Ética e Conduta**

- O colaborador que impedir, fizer cessar ou participar à DRH atos de assédio ou discriminação, não pode ser prejudicado de modo algum por esse facto.
- A informação transmitida pelo colaborador, bem como todas as partes envolvidas e os factos apurados, será considerada como confidencial e tratada com total discrição.

## **Meritocracia:**

- As políticas de seleção, avaliação do desempenho, remuneração e progressão na carreira adotadas pela Smile, assentam apenas em critérios de mérito e mercado;

## **Formação:**

- A Smile implementa, como medida de potenciação das competências dos seus colaboradores, uma política de formação contínua, pelos que os colaboradores devem assumir o compromisso de atualizar os seus conhecimentos e competências, frequentando as ações de formação promovidas pela Empresa.

## **Segurança e saúde no trabalho:**

- A Smile procura proporcionar aos seus colaboradores um ambiente de trabalho seguro que promova o bem-estar e produtividade dos mesmos, adotando um conjunto de medidas que considera as mais adequadas. Os seus colaboradores assumem o compromisso de cumprir com as normas em vigor em termos de segurança e saúde ocupacionais.

## **Impacto ambiental:**

- A Smile promove a contínua melhoria do seu modelo de gestão ambiental, de modo a provocar o menor impacto possível sobre o ambiente, incentivando - através da formação e sensibilização dos seus colaboradores - uma maior consciência ambiental.

## **Utilização de instrumentos de trabalho da SMILE:**

- Os colaboradores da Smile devem assegurar a adequada conservação dos instrumentos de trabalho colocados ao seu dispor para o exercício das suas funções, utilizando-os com zelo e diligência. O uso desses instrumentos para fins particulares implica a autorização prévia e expressa da Smile, através do respetivo responsável de departamento. Quando autorizada, a utilização dos instrumentos de trabalho para fins particulares deve pautar-se por critérios de bom senso e razoabilidade, bem como respeito pela imagem e bom nome da empresa.

# Código de Ética e Conduta

## Informação e confidencialidade:

- Toda e qualquer informação obtida ao serviço da Smile só pode ser utilizada pelos seus colaboradores no exercício das suas funções, não podendo aqueles divulgar, sem autorização prévia e expressa da Empresa, informações confidenciais relativamente à Smile, seus colaboradores e stakeholders.
- No âmbito do presente Código, a confidencialidade abrange, designadamente, segredos de negócio, informação de clientes, fornecedores e colaboradores, custos e preços, estruturas informáticas, estratégias comerciais e de produção e dados financeiros.
- A confidencialidade não inclui a informação que:
  - i. Seja propriedade de quem a recebe;
  - ii. Esteja disponível para o público em geral;
  - iii. As partes acordem por escrito a possibilidade de divulgação da informação;
  - iv. As partes tenham sido legal ou judicialmente obrigadas a revelar informação tida como confidencial;

## Proteção de dados:

- A Smile assume como responsabilidade demonstrada, a proteção de dados pessoais dos seus colaboradores e demais stakeholders, promovendo para o efeito um conjunto de medidas que garantam a total segurança e confidencialidade dos dados, nos termos legais em vigor.

## Fiscalização:

- Compete à **Direção de RH**, de forma independente e imparcial, designadamente:
  - Promover a divulgação do presente Código de Conduta a todos os seus destinatários, assegurando, na medida do possível, que o seu conteúdo é compreendido;
  - Receber participações por alegadas infrações ao presente código, procedendo às averiguações preliminares e reencaminhando-as à Direção Geral;
  - Assegurar que os mecanismos internos de comunicação de infrações observam a legislação aplicável, designadamente em matéria de confidencialidade, tratamento da informação e inexistência de represálias sobre os participantes;
  - Emitir esclarecimentos sobre a interpretação das normas previstas no presente Código.
- Compete à **Direção Geral**, de forma independente e imparcial, designadamente:
  - Aprovar o presente Código;
  - Propor alterações ao presente Código sempre que as mesmas se mostrem relevantes;
  - Avaliar a gravidade das situações reportadas e decidir sobre as medidas a adotar;

## **Código de Ética e Conduta**

- Registo de reclamações:
  - Compete à DRH a criação e manutenção de um registo de todas as reclamações recebidas no âmbito da violação das normas do presente Código, em que indique um número de identificação da reclamação, a data de recebimento da mesma e as conclusões da averiguação.

### **Entrada em vigor e divulgação:**

O presente Código entra em vigor no dia 01 de Janeiro de 2024.

A Smile promove a adequada divulgação do presente Código, de forma a consolidar a aplicação dos princípios nele constantes, através de correio eletrónico, intranet, site da empresa e publicação em versão em papel em local de fácil acesso dos seus colaboradores nas instalações da empresa.

O presente Código de Ética e Conduta será revisto e atualizado periodicamente e terá em conta as sugestões e propostas que os Colaboradores façam, bem como os compromissos assumidos pela Smile em matérias de responsabilidade social e de gestão empresarial.