



Antes de imprimir, pense na preservação do meio ambiente.

Imprima apenas o necessário.



São Paulo, janeiro de 2013

Versão 02/2013 – (versão original: março de 2009)

Código de Ética Grupo Flytour

A criação, implantação e agora revisão do nosso Código de Ética vêm nortear a postura de todos os colaboradores no relacionamento com o Grupo e entre todos os públicos envolvidos no escopo de atuação dos nossos negócios.

A sua implementação desempenha um papel importante no desenvolvimento de nossa empresa e visa aprimorar e explicitar os princípios de conduta na formação de uma consciência profissional de respeito à qualidade de nossos serviços, em apoio à constante busca pela excelência, para oferecer aos nossos clientes cada vez mais, serviços incomparáveis.

Temos muito orgulho de nossas conquistas baseadas no DNA Flytour que determina a valorização de nossos colaboradores, o foco nos clientes, um excelente relacionamento com os fornecedores e um elevado padrão de respeitabilidade comercial.

Nossa responsabilidade é relevante à medida que os nossos princípios de boa fé, e lealdade já incutidos em nossos valores, têm nesse instrumento o seu espelho. As regras devem ser rigorosamente observadas por todos na importante missão de valorizar e respeitar a sociedade em todos os aspectos.

Não é possível a convivência entre indivíduos sem ética. Para a saúde do Grupo, contamos com a integração de todos os colaboradores e que esse Código de Ética seja muito valioso em nosso dia-a-dia para prosseguirmos sempre como uma empresa com a capacidade de percepção antecipada do futuro e solidamente ancorada em valores que consagram o respeito à lei, à sociedade e a todos que são tocados por nossas ações.

Integrem-se e apliquem e multipliquem este Código de Ética. A Flytour conta com vocês!

Eloi D'Avila de Oliveira
Presidente



CÓDIGO DE ÉTICA GRUPO FLYTOUR

RESPONSABILIDADES DO GRUPO

1. Relacionamento com os Colaboradores	8
1.1. Respeito mútuo e oportunidades iguais	8
2. Relacionamento com os Clientes	11
3. Relacionamento com os Fornecedores	12
4. Relacionamento com Concorrentes	14
5. Informações de Comunicação e Marketing e Relacionamento com a Imprensa	14
6. Relacionamento com os Sindicatos	15
7. Relacionamento com Órgãos Públicos	16
8. Relacionamento com Associações e Entidades de Classe	16
9. Relacionamento com a Comunidade Internacional	17
10. Propriedade Intelectual	17
11. Meio Ambiente, Segurança e Saúde	20
12. Informações financeiras e registros contábeis/integridade dos relatórios	21
13. Violação do Código	21
14. Ressalvas à aplicação do código	23
15. Responsabilidades	23
15.1. Recursos Humanos	
15.2. Comitê de Ética	

RESPONSABILIDADES DOS COLABORADORES

1. Preservação da Imagem Institucional	26
2. Relacionamento com Clientes	27
3. Relacionamento com Colaboradores	27
3.1. Respeito Mútuo e Oportunidades Iguais	
3.2. Conduta Ética	
3.3. Assédio moral, sexual ou de qualquer natureza	
3.4. Drogas e bebidas alcoólicas no ambiente de trabalho	
3.5. Conflitos de interesse	
3.6. Venda de produtos nas dependências da empresa	
4. Patrocínios e Doações	34
5. Relacionamento com os Fornecedores	35
5.1. Brindes, presentes, serviços	
5.2. Convites / 5.3. Solicitações de cortesias/Tarifa Agente	
6. Relacionamento com Concorrentes	37
7. Informações de Comunicação e Marketing e Relacionamento com a Imprensa	38
8. Relacionamento com órgãos públicos	39
9. Roubo e/ou mau uso dos bens e serviços do Grupo	41
10. Uso e registro das informações	42
11. Uso de Meio Eletrônico	46
12. Propriedade Intelectual	47
13. Meio Ambiente, Segurança e Saúde	48
14. Administração e aplicação do Código de Ética	49
15. Violação do Código	50
16. Responsabilidades	51
16.1. Presidência, Vice-Presidência, Diretoria, Gerência e Coordenação	
16.2. Colaboradores	
16.3. Conselho Executivo	
16.4. Prestadores de Serviços	
16.5. Fornecedores e Clientes	
17. Aprovação e Divulgação	54
Compromisso e Adesão	



RESPONSABILIDADES do GRUPO

1. Relacionamento com os Colaboradores

A convivência do Grupo Flytour com seus colaboradores (entenda-se por colaboradores todo staff, inclusive Diretores, Presidentes de Divisões, CEO e Presidente do Grupo) se constitui no seu principal relacionamento; por isso, entende que a transparência e a justiça nessa convivência devem ser praticadas e reconhecidas diariamente. O respeito ao próximo cria um excelente ambiente de trabalho, evitando qualquer forma de constrangimento a si ou aos outros, inclusive de seus fornecedores e demais partes com que mantém relacionamento comercial:

1.1. Respeito mútuo e oportunidades iguais

O Grupo Flytour tem como princípios o respeito à dignidade das pessoas e a adoção da transparência de conduta; assim, compromete-se com seus colaboradores a:

1.1.2. oferecer um ambiente de trabalho com oportunidades iguais de crescimento profissional;

RESPONSABILIDADES DO GRUPO

- 1.1.3. não admitir, em nenhuma hipótese a exploração de trabalho infantil e reserva o direito de não relacionamento comercial com organizações, entidades e ou instituições que adotem esta prática;
- 1.1.4. não permitir sob qualquer hipótese a exploração do trabalho escravo; forçado mediante intimidação e/ou não remunerado;
- 1.1.5. respeitar as diferenças individuais;
- 1.1.6. não discriminar as pessoas por raça, sexo, estado civil, opção política, religiosa, preferência sexual, nível hierárquico e outras características ou comportamentos que não se configurem como violação às leis ou à dignidade humana;
- 1.1.7. recrutar e selecionar profissionais de forma transparente, profissional e imparcial, avaliando os candidatos unicamente por suas competências técnicas e condições de adequação às exigências da atividade;
- 1.1.8. encarar os recrutamentos internos em uma mesma Unidade de Negócios como uma oportunidade de evolução dos colaboradores interessados, considerando os pré requisitos exigidos para a vaga;

RESPONSABILIDADES DO GRUPO

- 1.1.9. permitir, mediante autorização prévia e formal do diretor / gerente da Unidade, a participação de colaboradores em processos seletivos entre Unidades de Negócios do Grupo, considerando os pré requisitos da vaga;
- 1.1.10. admitir ex-colaboradores de qualquer Unidade de Negócios do Grupo somente após consultar o ex-empregador sobre referências profissionais;
- 1.1.11. iniciar qualquer processo de contratação de colaboradores oriundos de clientes ou fornecedores apenas após a análise de possíveis cláusulas contratuais que apresentem restrições a essa prática;
- 1.1.12. atentar para que a contratação de parentes (cônjuges, pais, irmãos, filhos, netos, cunhados e primos) ocorra apenas em situações onde o contratado tenha sido aprovado em processo de recrutamento e seleção em igualdade de condições com outros candidatos e seja alocado em departamento subordinado a outro gestor que não o mesmo do parente, salvo autorização do Conselho Executivo;
- 1.1.13. solicitar previamente autorização do Conselho Executivo para a contratação de profissionais que tenham parentes com vínculo empregatício em empresas concorrentes.

2. Relacionamento com Clientes

A respeitabilidade, a solidez e a transparência no relacionamento do Grupo Flytour com seus clientes serão mantidas através do comprometimento de seus colaboradores em:

- 2.1. respeitar e cumprir as regras e determinações da Política de Segurança da Informação estabelecida pelo cliente;
- 2.2. entender e atender as solicitações dos clientes, buscando sempre sua satisfação, respeitando a lei e os princípios deste Código de Ética;
- 2.3. ser honesto e digno de confiança fornecendo sempre informações verdadeiras e devidamente comprovadas sobre produtos, serviços e preços;
- 2.4. zelar pelos seus interesses, ajudando a solucionar problemas e encaminhando suas solicitações e reclamações para as áreas responsáveis na empresa;
- 2.5. ser receptivo a contribuições e críticas na busca permanente de melhorias junto aos processos;
- 2.6. assegurar a permanente qualidade na realização de serviços;

- 2.7. manter confidencialidade de todas as informações de propriedade dos clientes que tiver acesso no exercício de suas atividades, mesmo após o encerramento do contrato;
- 2.8. não envolver clientes em campanhas internas sem a autorização da Diretoria da área que deverá obter o aval do cliente.

3. Relacionamento com os Fornecedores

Os fornecedores são parceiros essenciais para que o Grupo Flytour assoure seus clientes, portanto, devem ser integros e manter a confidencialidade das informações e condições comerciais estabelecidas. Por sua vez, o Grupo Flytour compromete-se a:

- 3.1. garantir sempre as mais elevadas práticas éticas na seleção, negociação e administração de todas as atividades comerciais, tratando com respeito todos os fornecedores, sem privilégio ou discriminação de qualquer natureza, independentemente do volume de negócios que mantenham com o Grupo Flytour;
- 3.2. o caso específico de fornecedores diretos do negócio – Companhias Aéreas, hotéis, locadoras de automóveis, seguradoras de viagens, solicitações de cortesias para fins de trabalho, devem ser reportadas ao Dep. de Produtos (Unidades FBT) ou Secretaria da Diretoria (FTS).



4. Relacionamento com Concorrentes

O Grupo Flytour assume a responsabilidade de garantir que sua competitividade seja exercida com base na sua capacidade de negociação com fornecedores e na realização de uma gestão ética.

A Flytour acredita que a concorrência leal é um estímulo constante para a inovação e a busca da excelência na qualidade de seus serviços.

5. Informações de Comunicação e Marketing e relacionamento com a Imprensa

As ações de comunicação e marketing do Grupo Flytour são fundamentais na preservação da imagem da respeitabilidade da marca junto aos clientes, devendo expressar a honestidade e a integridade de suas políticas e práticas. Portanto, toda e qualquer informação, fato, evento ou ação mercadológica deverá atender os princípios aqui estabelecidos e não deve, sob qualquer hipótese, levar as informações difamatórias, discriminatórias, falsas e/ou incorretas e devem respeitar este Código de Ética, refletindo os valores do Grupo Flytour e, estar em conformidade à política de divulgação de informação da empresa. Assim, os colaboradores comprometem-se em:

5.1 orientar os seus fornecedores que eles não estão autorizados a divulgarem nenhum projeto sem autorização da Flytour.

5.2 evitar falar dos projetos da empresa em ambientes públicos (aviões, restaurantes etc) pois nunca se sabe quem está ao lado.

5.3 ao identificar qualquer veiculação incorreta de dados ou notícias que afetem a imagem da Flytour, informar imediatamente a Gerencia de Marketing.

6. Relacionamento com os Sindicatos

A Flytour reconhece a legitimidade dos sindicatos e respeita suas iniciativas e práticas e está sempre disposta a dialogar em qualquer situação, buscando soluções que atendam todos os envolvidos. Para tal nos comprometemos em:

6.1. manter contato direto com nossos empregados na condução de assuntos que envolvam relações trabalhistas.

6.2. manter as contribuições da Flytour e de seus empregados aos sindicatos, espontâneas ou compulsórias, como são previstas pela legislação brasileira.

7. Relacionamento com Órgãos Públicos

O Grupo Flytour tem como premissa o cumprimento das leis e recolhimentos dos tributos conforme legislação em vigor e sempre colaborará com os Órgãos do Estado e as Autoridades constituídas. Prestará todas as informações que lhe forem legalmente requisitadas, ouvindo sempre a orientação jurídica e toda vez na forma que a Lei prescrever.

8. Relacionamento com Associações e Entidades de Classe

A Flytour reconhece a importância e apóia a participação de seus gestores nas atividades das associações e entidades de classe em que esteja filiada, visando além da defesa dos interesses da empresa, a integração de seus colaboradores nas comunidades industrial técnica e científica.

Cabe ao Conselho Executivo da empresa a responsabilidade de zelar pelas informações da Flytour que poderão ser tratadas pelos gestores e colaboradores junto às associações, entidades de classe e fóruns em geral.

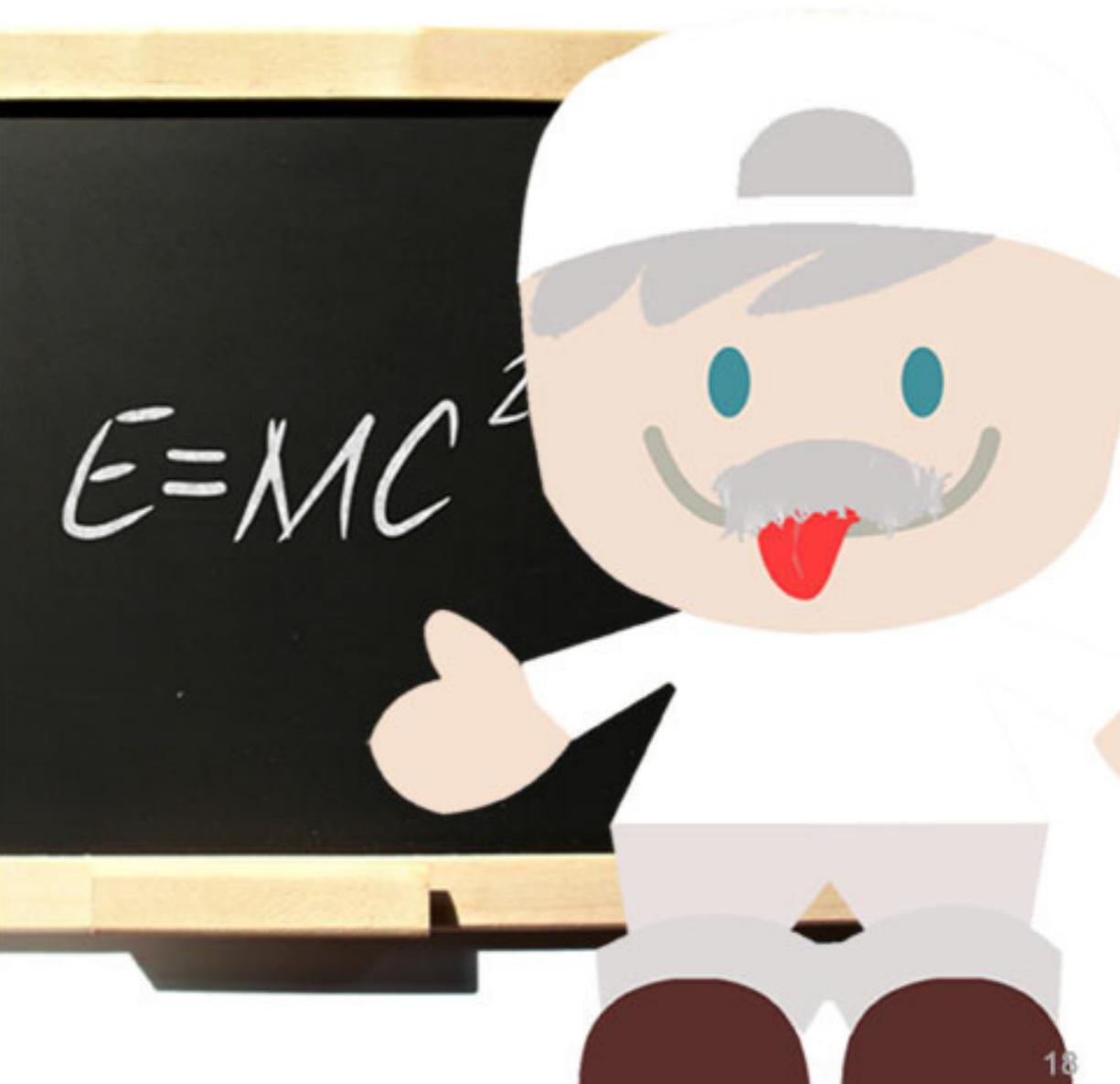
9. Relacionamento com a Comunidade Internacional

A Flytour relaciona-se com o mercado internacional e estimula o respeito e a integração das diferentes culturas, etnias e religião.

10. Propriedade Intelectual

Todos os ativos tangíveis e intangíveis constituem-se patrimônio do Grupo Flytour. Dentre os ativos intangíveis, incluem-se os resultados de trabalhos intelectuais em geral, informações estratégicas, programas de computador desenvolvidos especificamente para ou sob encomenda do Grupo, informações de processos e de mercado, criação e documentação técnica e demais produtos que beneficiariam os concorrentes se fossem de seu conhecimento. Sempre será observado se tais propriedades intelectuais estão sujeitas a proteção especial através de direitos autorais, direitos de patentes ou de marca registrada.

10.1. O produto resultante de atividade intelectual de colaboradores no trabalho é transferido e cedido ao Grupo Flytour por lei e/ou contrato de trabalho ou por outro acordo, exceto os regidos por convenções internacionais, leis locais ou acordo com o próprio Grupo Flytour.





11. Meio Ambiente, Segurança e Saúde

O Grupo Flytour é consciente e preocupa-se com os problemas ambientais que o mundo vem enfrentando; por isso, embora não tenha em seu escopo de atuação qualquer tipo de atividade que ponha em risco direto o meio ambiente, empenha-se a trabalhar segundo as melhores práticas de utilização responsável da área urbana onde estão alocadas as suas Unidades de Negócios. Propõe-se igualmente a evitar os riscos mantendo seguro e sadio o local de trabalho e a cumprir as leis e regulamentos federais, estaduais e municipais referentes à proteção ambiental, à segurança, à saúde e ainda:

- 11.1. incentivar ações voltadas para a formação da cidadania por meio do desenvolvimento sustentável nos locais em que esta inserida;
- 11.2. promover e apoiar programas de consciência e educação ambiental junto a clientes, fornecedores, funcionários e à comunidade;
- 11.3. ser o exemplo na própria empresa, promovendo o uso racional dos recursos naturais, a preservação do meio ambiente, a reciclagem e a redução de detritos.

12. Informações financeiras e registros contábeis/integridade dos relatórios

A Flytour mantém sistemas contábeis e de controles internos adequados de forma a assegurar a fidedignidade da situação patrimonial e financeira e resultados da empresa. Todas as operações e negócios realizados pela Flytour estão, e devem permanecer, suportados pela respectiva documentação e são, e devem ser, objeto de imediato lançamento contábil nos livros e registros oficiais da empresa, em estreita observância à lei e aos princípios contábeis geralmente aceitos.

Cada colaborador deverá agir de boa-fé e com o devido cuidado para assegurar a divulgação completa, precisa, oportuna e transparente das informações, relatórios financeiros e documentos da Flytour, bem como em todas as demais comunicações oficiais da empresa ao mercado.

13. Violation do Código

O Grupo não aceitará qualquer discriminação ou retaliação contra colaboradores que tenham, em boa fé, reportado violações deste Código, ou suspeitas a serem investigadas.

Neste sentido, a Flytour oferece proteção às pessoas que venham a fazer denúncias assinadas, proibindo a demissão deste(s) colaborador(es) quando atua(m) de boa fé. Há ainda a disponibilidade de recebimento de denúncias anônimas, que serão analisadas e tratadas.



14. Ressalvas à aplicação do Código

Qualquer ressalva ou suspensão das diretrizes apresentadas neste Código de Ética ocorrerá apenas mediante autorização do Conselho Executivo e comunicação do fato ao Comitê de Ética e aos Acionistas.

15. Responsabilidades

15.1 Recursos Humanos

Cabe ao Departamento de Recursos Humanos:

- 15.1.1. cumprir rigorosamente o Código de Ética estabelecido pelo Grupo Flytour e garantir que todos os prontuários dos colaboradores estejam sempre atualizados;
- 15.1.2. participar formalmente ao gestor do departamento e à diretoria da área a participação do colaborador em sociedade em outra empresa na ocasião e antes da sua contratação.

15.2 Comitê de Ética

Ao Comitê compete:

- 15.2.1. elaborar, revisar e divulgar periodicamente o Código de Ética;
- 15.2.2. subsidiar as chefias com informações sobre os princípios, normas e procedimentos relativos ao Código de Ética;
- 15.2.3. receber informações de violações do Código de Ética;

- 15.2.4. garantir o sigilo sobre as informações recebidas;
- 15.2.5. analisar e avaliar as violações do Código de Ética, dando suporte à tomada de decisões;
- 15.2.6. encaminhar ao Conselho Executivo os casos mais graves de violações do Código de Ética;
- 15.2.7. divulgar, quando aplicável, as ações e medidas tomadas frente às violações do Código de Ética.
- 15.2.8 Os funcionários que compõem o Comitê de Ética, ou área responsável por tratar do tema, gozam de proteção contra punições arbitrárias decorrentes do exercício de suas atribuições.



RESPONSABILIDADES dos COLABORADORES

1. Preservação da Imagem Institucional

A reputação do Grupo Flytour é o resultado de um processo coletivo de dedicação e trabalho; assim, a direção, os colaboradores são igualmente responsáveis por:

- 1.1. preservar e melhorar continuamente a imagem de confiança e credibilidade construída ao longo dos anos de existência do Grupo Flytour;
- 1.2. abster-se de comentários que não sejam oficializados pela empresa e que sejam negativos ao Grupo Flytour, principalmente na presença de clientes, fornecedores e concorrentes. Dúvidas e críticas em relação à empresa devem ser reportadas ao Comitê de Ética através de e-mail: etica@flytour.com.br;
- 1.3. zelar pela apresentação pessoal, evitando exageros e seguindo as orientações contidas no Treinamento de Integração à Empresa e Regras de Conduta.

2. Relacionamento com Clientes

Vide Item 2 – Responsabilidades do Grupo.

3. Relacionamento com Colaboradores

3.1 Respeito Mútuo e oportunidades Iguais

Para preservar o respeito mútuo e oportunidades iguais, o colaborador se compromete a:

3.1.1. obter autorização formal do seu gestor imediato ou diretoria da área antes de assinar contrato para exercer atividade remunerada paralela à exercida no Grupo Flytour, desde que:

3.1.2. seja diferente da exercida no Grupo;

3.1.3. não se realize em horário concomitante ao dedicado ao Grupo;

3.1.4. não comprometa o desempenho profissional do colaborador;

3.1.5. não represente qualquer tipo de concorrência às atividades do Grupo;

3.1.6. comunicar formalmente o gestor do departamento e a diretoria da área quando pretender participar como sócio em outra empresa antes da mesma.

3.2 Conduta Ética

Considera-se primordial que o comportamento dos membros da direção e dos colaboradores seja um reflexo deste Código de Ética e, para tanto, cada um deve se comprometer a:

Todos os Colaboradores:

3.2.1. cumprir suas atividades com responsabilidade, honestidade, bom senso e de acordo com as normas e procedimentos do Grupo para garantir a qualidade e a confiabilidade dos serviços prestados;

3.2.2. entender e acompanhar o desempenho de sua Unidade de Negócios e estar comprometido com a melhoria dos processos;

3.2.3. utilizar as informações pertinentes ao Grupo Flytour, aos clientes e fornecedores somente no exercício de suas atividades e mantê-las confidenciais, não as reproduzindo ou as transmitindo a terceiros;

- 3.2.4. adotar as condutas aqui valorizadas sempre que estiver representando ao Grupo Flytour em condições profissionais ou sociais ('Famtours', eventos de clientes, reuniões e cursos externos, entre outros), honrar os princípios de honestidade e integridade e evite atitudes que possam comprometer a imagem e a reputação do Grupo;
- 3.2.5. não receber quaisquer brindes de fornecedores e clientes; presentes e convites diversos e outros que lhes sejam oferecidos pessoalmente e não em nome do Grupo Flytour. Quando for inevitável tal recebimento, seguir procedimento informado no item 5.1.;
- 3.2.6. jamais aceitar pagamentos questionáveis ou envolver-se em concussões (atos ilícitos);
- 3.2.7. em caso de relação comercial internacional, a corporação aplicará punições previstas em lei, tal como demissão, em caso de constatação comprovada de suborno transnacional
- 3.2.8. contribuir com a preservação da área de trabalho e áreas comuns (banheiros, refeitórios), bem como o uso adequado de suas ferramentas de trabalho (mesa, cadeira, computador, telefones, head fones e outros).

Todos os Líderes:

- 3.2.9. conhecer e entender os resultados de sua Unidade de Negócios e estar preparado para esclarecer eventuais dúvidas de seus liderados, pares e demais colaboradores;
- 3.2.10. orientar seus liderados, sempre de forma construtiva, quando cometem erros decorrentes das atividades que executam, buscando identificar e eliminar a causa desses erros;
- 3.2.11. aplicar normas disciplinares diante da repetição de erros dos colaboradores devido à falta de interesse ou descuido por parte de seus executores;
- 3.2.12. no caso de "Famtours", se não houver indicação de algum nome pelo fornecedor, a gerência e diretoria da área devem definir quais os profissionais a participar.

3.3 Assédios moral, sexual ou de qualquer natureza

O Grupo Flytour não admite atitude de assédio de qualquer natureza, seja ela moral, sexual, econômica ou outra que configure situação de pressão, ameaça ou intimidação no relacionamento entre seus colaboradores, independentemente do nível hierárquico dos envolvidos.

Portanto, o colaborador objeto de qualquer tipo de assédio deve comunicar imediatamente ao Comitê de Ética toda situação de desrespeito, preconceito, pressão psicológica ou práticas abusivas.

3.4 Drogas e bebidas alcoólicas no ambiente de trabalho

No ambiente de trabalho do Grupo Flytour não é permitido:

3.4.1. usar drogas ilegais ou bebidas alcoólicas, bem como ingressar na empresa ou no ambiente de seus clientes e fornecedores sob o efeito das mesmas;

3.4.2. bebidas alcoólicas somente permitidas, com uso moderado, em 'happy hours' promovidos pela empresa ou a convite de clientes ou fornecedores, fora do horário comercial.

3.5 Conflitos de interesse

Os interesses do Grupo Flytour devem ser mantidos sempre em primeiro lugar. Entende-se como conflito de interesse qualquer ação que possa prejudicar o desempenho da empresa ou denegrir a sua imagem, assim considerada gravíssima para os devidos fins e efeitos trabalhistas, contratuais e societários. Situações de conflito que devem ser evitadas:

3.5.1. Uso do prestígio do cargo ou o nome da empresa para benefício próprio ou de outras pessoas;



RESPONSABILIDADES DOS COLABORADORES

- 3.5.2. obtenção de vantagens pessoais, independentemente de nível hierárquico, no trato com fornecedores e clientes ou em desacordo ao exposto no item 5.1.;
- 3.5.3. exercício de atividade profissional paralela direta ou indireta, em empresas concorrentes, fornecedores ou clientes, exceto as de cunho acadêmico;
- 3.5.4. utilização de informações confidenciais ou restritas em proveito pessoal ou de terceiros estranhos aos interesses da Flytour;
- 3.5.5. ser titular ou sócio de empresa ou de qualquer atividade econômica que possa representar conflito de interesse com o grupo.

3.6 Venda de produtos nas dependências da empresa

- 3.6.1. venda e/ou demonstração de quaisquer produtos de interesse exclusivo aos colaboradores não são permitidas nas dependências da Flytour;
- 3.6.2. promoções ocasionais, em datas festivas (Natal, Páscoa, Dia das Mães, Namorados, Pais, Mês do colaborador, Dia da Criança) poderão ser realizadas mediante aprovação prévia da diretoria da área e desde que:

RESPONSABILIDADES DOS COLABORADORES

- 3.6.3. haja local específico, com data e horário pré-definidos;
- 3.6.4. os produtos oferecidos não causem constrangimentos;
- 3.6.5. o fornecedor não seja concorrente direto de cliente do Grupo.

4. Patrocínios e Doações

Patrocínios e doações deverão estar integrados aos interesses institucionais e mercadológicos da Flytour, valorizar a imagem corporativa da empresa e levar em conta os benefícios gerados para a comunidade, e poderão ser feitos mediante aprovação da Diretoria.

5. Relacionamento com os Fornecedores

O colaborador compromete-se a:

5.1. Brindes, presentes e serviços

Não aceitar qualquer tipo de brinde, presente, ou algum outro serviço oferecidos pelo fornecedor, cujo valor seja superior a R\$ 100,00 (cem reais). Os presentes acima deste valor que não puderem ser recusados deverão ser entregues ao Departamento de Recursos Humanos que realizará sorteio do brinde entre os colaboradores da Flytour. Em caso de dúvida sobre como proceder nessas situações, deve-se consultar o Comitê de Ética, via e-mail; Também se aplica a mesma restrição no caso de presentes variados vindos de um mesmo fornecedor, cuja soma ultrapasse R\$100,00 num período de 12 (doze) meses.

5.2. Convites

Em caso de convites para almoço e/ou jantar feitos por clientes e/ou fornecedores, comunicar e solicitar autorização de sua Gerência/Diretoria.

5.3. Solicitações de cortesias/Tarifa Agente

É vedado o contato direto dos colaboradores junto aos fornecedores/parceiros (companhias aéreas; hotéis; pousadas; locadoras; seguros viagens, outros) para obtenção de cortesias e/ou tarifas agentes. Toda e qualquer solicitação deve ser apreciada pela gerência ou gestor responsável. Caberá ao gestor direto avaliar a possibilidade e direcionar a solicitação a: FTS - Fernanda Storfe; FBT - Janaina Storfe.



6. Relacionamento com Concorrentes

Fica estabelecido que:

- 6.1. não é permitido efetuar acordo com concorrentes sobre planos de comercialização dos nossos produtos e serviços, salvo por solicitação da Direção da Empresa;
- 6.2. não é permitido o fornecimento de informações confidenciais sobre planos de comercialização, promoção e divulgação dos produtos e serviços da Flytour para empresas concorrentes;
- 6.3. cabe à Direção Executiva do Grupo a responsabilidade de zelar pelas questões institucionais junto à associação representante do setor de Turismo;
- 6.4. não é admissível que sejam feitos comentários difamatórios sobre os concorrentes.

7. Informações de Comunicação e Marketing e relacionamento com a Imprensa

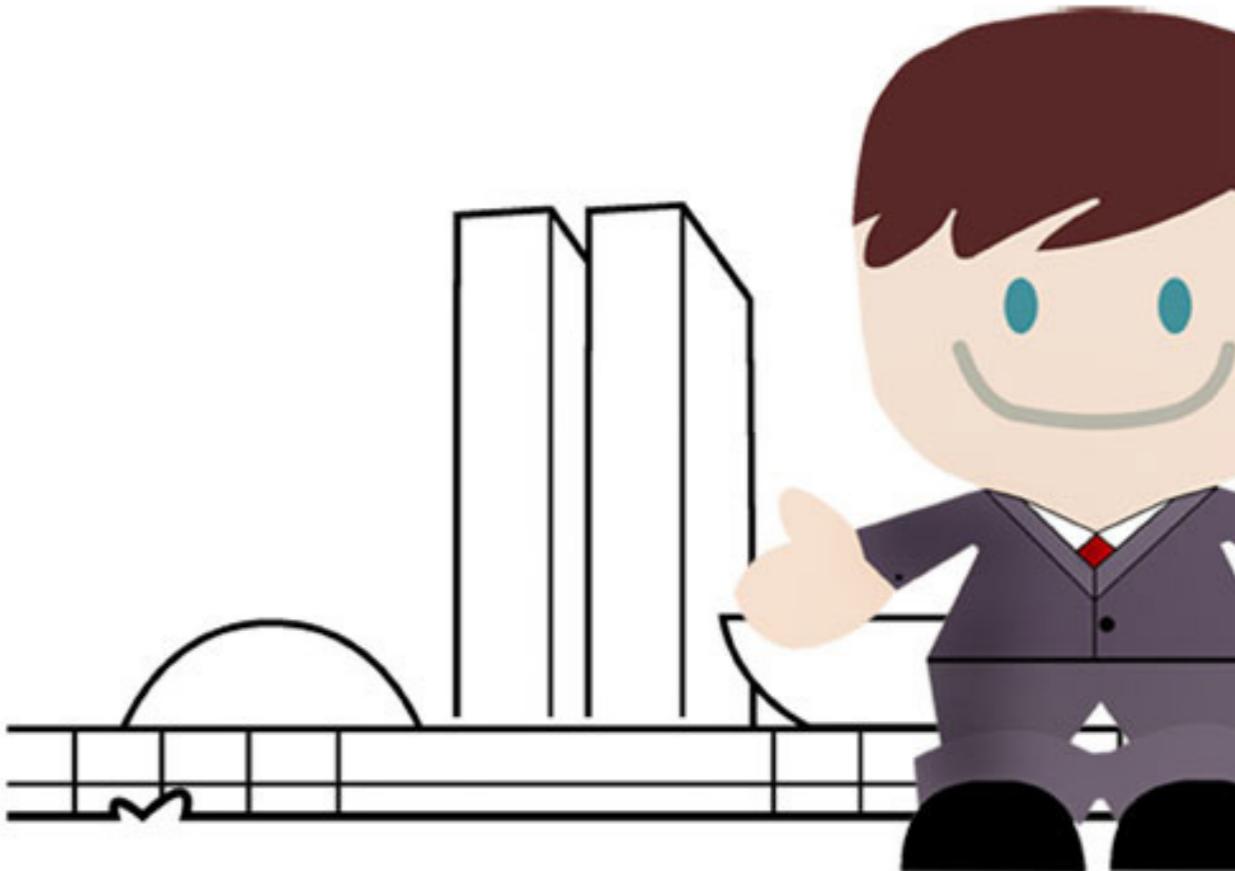
Os contatos com a imprensa devem ser realizados exclusivamente pelos responsáveis previamente designados e com a orientação do Departamento de Marketing e Comunicação. Os colaboradores devem seguir essa orientação e:

- 7.1. não promover a divulgação de quaisquer informações da Flytour na imprensa e não conceder entrevistas sem a prévia autorização da Diretoria e da Área de Marketing, seguindo as regras de divulgação pré-estabelecidas;
- 7.2. não tratar com profissionais da imprensa, sob qualquer hipótese, como um contrato comercial que envolva pagamentos de qualquer espécie ou favor;
- 7.3. Ao identificar qualquer irregularidade de veiculação ou notícias e dados incorretos que afetem a imagem da Flytour, informe imediatamente a Diretoria e/ou a Área de Marketing.

8. Relacionamento com órgãos públicos

Todos os colaboradores do Grupo Flytour devem:

- 8.1. agir com cooperação ao receber uma demanda de um representante do Governo, entender o assunto que o trouxe e, antes de receber documentos, notificações e/ou assinar protocolos, orientar-se imediatamente com o Departamento Jurídico, Diretoria Financeira e/ou Recursos Humanos;
- 8.2. avaliar e observar que se a informação prestada tem a indicação de confidencial, as medidas adequadas devem ser tomadas para proteger sua confidencialidade;
- 8.3. não oferecer, sob qualquer hipótese, vantagem a nenhum servidor público, empregado de empresas públicas ou sociedades de economia mista para obtenção de algum tipo de vantagem, serviço ou bem, ainda que a vantagem, serviço ou bem sejam, por si, lícitos.
- 8.4. em eventuais atos de corrupção e improbidade apurados pela empresa serão encaminhados para as autoridades públicas competentes.
- 8.5. todos os funcionários devem ser conscientizados sobre as normas que regem o relacionamento com o setor público na Integração a empresa, já na contratação.



RESPONSABILIDADES DOS COLABORADORES

8.6. deve ser respeitada a regra de prazo de 06 meses para contratação de ex-funcionários públicos a fim de prevenir conflito de interesse entre o setor público e a empresa.

8.7.a mesma política de transparência quanto ao oferecimento de presentes, brindes, refeições, entretenimento, viagem, hospedagem e quaisquer benefícios, aplicada aos colaboradores, também será aplicada a agentes públicos.

8.8. a Flytour não faz doações a partidos e candidatos ou ainda financiamento político, tampouco apóia candidatos ou políticos.

9. Roubo e/ou mau uso dos bens e serviços da Corporação

Os bens, equipamentos e instalações do Grupo destinam-se exclusivamente às atividades profissionais e não podem ser utilizados para fins particulares. Todos os colaboradores são responsáveis pelo uso, manutenção e proteção deste patrimônio e devem:

9.1. divulgar entre seus pares e subordinados as políticas e procedimentos necessários para a preservação adequada dos recursos do Grupo Flytour;

9.2. não se apropriar de bens e recursos do Grupo Flytour, ou de outro colaborador;

RESPONSABILIDADES DOS COLABORADORES

9.3. observar que a doação, venda ou cessão dos recursos do Grupo devem seguir as orientações contidas na Política Patrimonial;

9.4. saber que a remoção ou utilização não autorizada de material, bem físico ou equipamento pertencente ao Grupo são considerados atos ilícitos e passíveis de aplicação da legislação em vigor no país;

9.5. não se beneficiar da situação de trabalho para pedidos ou obtenção de recursos físicos ou financeiros de interesse pessoal ou particular, tais como a comercialização de produtos, rifas, listas ou correntes de qualquer natureza, uso do carro da empresa, de notebooks, 'datashows', telefones celulares e outros.

10. Uso e registro das informações

Todas as documentações e informações do banco de dados do Grupo Flytour, tais como registros financeiros e contábeis, relatórios de qualquer natureza, contratos comerciais com fornecedores e clientes, projetos, pesquisas de opinião e de mercado, informações da Intranet e outras são propriedade da Flytour e não podem ser utilizadas fora do Grupo Flytour ou mesmo divulgadas, exceto com autorização prévia. Os colaboradores devem saber que:

RESPONSABILIDADES DOS COLABORADORES

- 10.1. qualquer documento somente poderá ser retirado ou divulgado se a remoção for imprescindível ao cumprimento da atividade profissional em nome do Grupo Flytour, mediante autorização prévia e, deve ser devolvido e recolocado nos arquivos imediatamente após sua utilização;
- 10.2. todos os colaboradores devem zelar para que as informações de propriedade do Grupo fiquem devidamente protegidas e não sejam acessadas por pessoal não autorizado;
- 10.3. os documentos confidenciais não podem ficar expostos a visão geral, em mesas, aparelhos de fax ou copiadoras;
- 10.4. o colaborador não deve possibilitar o acesso de pessoas não autorizadas aos sistemas informatizados do Grupo Flytour por meio de utilização de sua senha pessoal, não podendo ceder sua senha para ninguém.

RESPONSABILIDADES DOS COLABORADORES

- 10.5. todos colaboradores são responsáveis pela informação segura e precisa contida nos registros e documentações que dão sustentação à realização das atividades. Portanto, devem:
 - 10.5.1. assegurar a correção e adequação dos dados;
 - 10.5.2. manter e salvaguardar toda a documentação de acordo com os procedimentos estabelecidos no SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) e nas exigências da política de SGSI (Sistema de Gestão da Segurança da Informação) para as empresas do Grupo que estão certificadas pelo sistema de gestão da qualidade.
- 10.6. é necessária a autorização prévia do Conselho Executivo para a realização das seguintes atividades:
 - 10.6.1 conferências, palestras e apresentações referentes ao Grupo Flytour, ou que contenham informações sobre as suas atividades;
 - 10.6.2 trabalhos acadêmicos / escolares que tenham como foco ao Grupo Flytour, desde que não se refiram aos assuntos e informações estratégicas;
- 10.7. É permitida apenas a veiculação de informações exclusivamente relacionadas à atividade profissional, não sendo admitidas mensagens obscenas, correntes de arrecadação de recursos e outras de natureza semelhante.
- 10.8. É proibido divulgar informações não oficiais (boatos) de qualquer espécie;

11. Uso de Meio Eletrônico

Os recursos e equipamentos de comunicação eletrônica do Grupo Flytour, bem como os arquivos e registros eletrônicos de seus sistemas, são bens da empresa para uso exclusivo das atividades de seu interesse, e têm sua utilização regulamentada pela Política de Uso de Recursos Tecnológicos do Grupo Flytour. Portanto, é seu direito e seu dever controlar e monitorar o acesso à Internet de todos os equipamentos interligados ao seu sistema de tecnologia de informação e supervisionar, inspecionar e divulgar os arquivos e registros eletrônicos armazenados em seus sistemas. Dos colaboradores é exigido que:

- 11.1. não se copiem softwares protegidos por direitos autorais, desenvolvidos internamente e/ou por contratos de licenciamento;
- 11.2. não se instalem programas nos computadores da empresa sem autorização prévia das áreas competentes;
- 11.3. não se transmita a terceiros pela Internet qualquer informação ou documento interno de caráter confidencial;
- 11.4. todos os dados, arquivos e outros materiais – tais como softwares e hardwares – do sistema eletrônico de informações da empresa sejam mantidos sob responsabilidade do colaborador usuário;

RESPONSABILIDADES DOS COLABORADORES

- 11.5. não se utilizem de quaisquer softwares que não cumpram as políticas da empresa ou os acordos de licenciamento e direitos autorais;
- 11.6. não se transmitam arquivos, imagens, jogos interativos ou mensagens que não sejam de interesse da empresa;
- 11.7. não sejam abertos e-mails suspeitos;
- 11.8. veda-se expressamente o envio de mensagens a múltiplos destinatários (SPAM) sob qualquer pretexto, ainda que humanitário. Em caso de dúvida deve-se consultar a área de tecnologia da informação.

12. Propriedade intelectual

Os colaboradores são responsáveis por:

- 12.1. tratar de forma confidencial as informações sobre a propriedade intelectual a que tenham acesso em decorrência de seus trabalhos, utilizando-as de forma cuidadosa;
- 12.2 em caso de dúvida, procurar orientação ou instruções sobre como agir para proteger esse valioso ativo;

RESPONSABILIDADES DOS COLABORADORES

- 12.3 proteger e salvaguardar as idéias, programas, planos e projetos concebidos pela empresa ou desenvolvidos por eles, mesmo após o encerramento de seu vínculo profissional;
- 12.4 não divulgar essas informações sem a autorização expressa da direção do Grupo.
- 12.5 propriedade intelectual criada por colaboradores constitui-se patrimônio do Grupo Flytour, conforme estipulado no Item 10 - Responsabilidades do Grupo.

13. Meio Ambiente, Segurança e Saúde

13.1 Todos os colaboradores são orientados a:

- 13.1.1. levar ao conhecimento do Departamento de Patrimônios (R.H.) os procedimentos ambientais impróprios, as condições de trabalho consideradas inseguras, os perigos iminentes, os equipamentos ou maquinário obsoletos e inadequados ou a ocorrência de acidentes;
- 13.1.2. preservar o meio ambiente contribuindo com a reciclagem de materiais;
- 13.1.3. reduzir o uso de papel e, quando for imprescindível, usar o reciclado.

14. Administração e aplicação do Código de Ética

14.1. Cumprimento do Código

Este Código se aplica a todos os colaboradores do Grupo Flytour. Seu cumprimento revela o profissionalismo e a transparência que o Grupo Flytour imprime na realização de suas atividades. Assim:

14.1.2. é de responsabilidade de cada colaborador conhecer as normas e práticas aqui expressas;

14.1.3. aos gestores de todos os níveis cabe servir de exemplo de conduta aos seus colaboradores.

14.1.4. as práticas aqui descritas estão passíveis de complementações e alterações que se fizerem necessárias para o bom entendimento e exercício da Conduta Ética.

15. Violação do Código

15.1. Todos os colaboradores têm o dever de relatar imediatamente ao Comitê de Ética qualquer violação deste Código;

15.2. A violação de qualquer um dos itens aqui abordados resultará em medidas disciplinares apropriadas, previstas na legislação vigente ou na regulamentação da empresa;

15.3. No caso de fornecedores, o desrespeito ao Código de Ética do Grupo Flytour poderá resultar nas medidas de punição previstas no contrato e/ou na legislação em vigor;

15.4. A omissão diante de possíveis violações pode ser classificada como conduta antiética e estará passível da aplicação de medidas disciplinares de punições previstas na legislação vigente;

15.5. Para casos de descumprimento de leis e de normas éticas da empresa, serão aplicadas as penalidades previstas

15.6 Em situações de dúvida quanto às políticas e práticas deste Código, o colaborador deve contatar o Comitê de Ética, por e-mail: etica@flytour.com.br.

16. Responsabilidades

16.1. Presidência, Vice-Presidência, Diretoria, Gerência e Coordenação

Cabe a cada gestor do Grupo Flytour:

16.1.1. cumprir rigorosamente o Código de Ética estabelecido pelo Grupo Flytour e garantir a integração e o cumprimento do mesmo por seus liderados;

16.1.2. divulgar o Código de Ética e as informações relativas ao assunto;

16.1.3. estar capacitado e disponível a esclarecer qualquer tipo de dúvida sobre o Código de Ética, assegurando a plena compreensão por parte de todos os colaboradores sob sua liderança e/ou quaisquer outros que façam parte do Grupo e necessitem de esclarecimentos;

16.1.4. manter contato com o Comitê de Ética para a constante atualização sobre os assuntos pertinentes ao Código de Ética, visto que o mesmo é passível de revisões;

16.1.5. relatar formalmente ao Comitê de Ética casos de descumprimento do Código através do e-mail etica@flytour.com.br.

16.2. Colaboradores

Do colaborador espera-se que esteja empenhado em:

16.2.1. participar da integração ao Código de Ética e se comprometer a cumpri-lo e a estimular seus pares neste cumprimento;

16.2.2. esclarecer junto à liderança imediata quaisquer dúvidas com relação ao Código, tanto dúvidas de caráter individual quanto às de caráter coletivo;

16.2.3. reportar ao Comitê de Ética quaisquer situações e/ou fatos sobre os quais tenha tomado conhecimento e que se configurem como violações ao Código de Ética, que assegurará total confidencialidade.

16.3. Conselho Executivo

Dos membros do Conselho Executivo da Corporação Flytour espera-se o compromisso de:

16.3.1. ser exemplo de conduta para com as políticas e práticas contidas no Código de Ética;

16.3.2. ser responsável pela aplicação das diretrizes éticas na sua área;

16.3.3. conduzir os colaboradores sob sua responsabilidade à total adesão aos princípios e orientações do Código de Ética;

16.3.4. aprovar a elaboração, revisão e divulgação do Código de Ética;

16.3.5. tomar as decisões administrativas nos casos mais graves de violações do Código de Ética.

16.4. Prestadores de Serviços

Os prestadores de serviços à qualquer empresa do Grupo Flytour devem se comprometer a:

16.4.1. conhecer o Código de Ética e se submeter às suas diretrizes;

16.4.2. buscar esclarecer junto ao Departamento de Recursos Humanos qualquer dúvida que tenha em relação ao Código.

16.5. Fornecedores e Clientes

Cabe aos Fornecedores e Clientes:

16.5.1. conhecer e respeitar o Código de Ética no exercício de suas atividades com a Flytour.

17. Aprovação e Divulgação

Este Código de Ética foi aprovado pelo Conselho Executivo da Flytour em reunião realizada em 14/04/2009, passando a vigorar a partir de sua divulgação.

Elaborado pelo Comitê de Ética:

Carlos A. Calmucci (Charles)

Cristina Pumputis

Marisa Scortecci

Paula Singh

Regina C. B. Sakamoto

Revisão 2013:

Carlos A. Calmucci (Charles)

Cristina Pumputis

Regina C. B. Sakamoto

Marina G. Brito

Helen Khouri Barriónuevo

Formatação e Layout:

Fernando Silva



COMPROMISSO E ADESÃO

Declaro que fui integrado(a) ao Manual do Código de Ética do Grupo Flytour, cujo conteúdo revela os valores e princípios da empresa.

Concordo plenamente com o cumprimento desses princípios e comprometo-me a respeitá-los permanentemente e integralmente em todas as minhas ações no trabalho.

Data: _____

Nome: _____

Cargo: _____

Empresa / Unidade: _____

Assinatura



Serviços de Viagens

Antes de imprimir, pense na preservação do meio ambiente.
Imprima apenas o necessário.