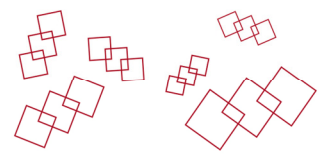


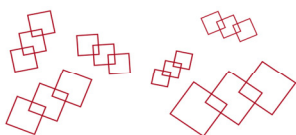


SAN JUAN HOTÉIS

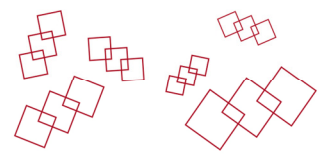


MANUAL DE CONDUCTA INTERNA E CÓDIGO DE ÉTICA

SAN JUAN HOTÉIS



Foz do Iguaçu | Curitiba | São Paulo | Jaguariaíva
www.sanjuanhoteis.com.br



Seja Bem-Vindo(a) a Rede San Juan!

Desejamos a você muitas felicidades e realizações junto à nossa empresa.

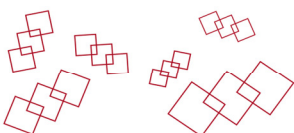
Esperamos que a nossa relação seja de muito aprendizado e conquistas.

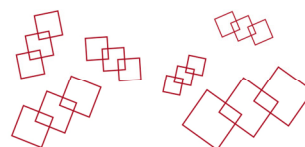
Bem-vindo (a) a nossa equipe!

O presente Manual de Conduta Interna e Código de Ética aplica-se a todos os colaboradores da Rede San Juan, independentemente do cargo ou posição dentro da empresa, bem como a todos que participam direta ou indiretamente da empresa (terceirizados).

Assim, todo colaborador deve usufruir de seus direitos como também responsabilizar-se pelos seus deveres aqui estabelecidos, uma vez que, realizados em comum acordo.

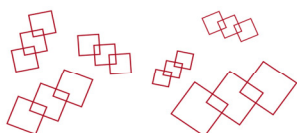
Este regulamento faz parte do contrato de trabalho, por isso, leia com muita atenção e qualquer dúvida pergunte ao seu superior.

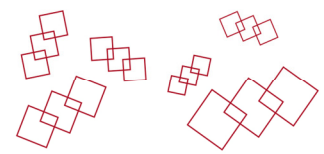




Sumário

1. QUEM SOMOS	4
HISTÓRICO	4
MISSÃO.....	4
VISÃO.....	4
VALORES	4
2. ORGANOGRAMA DA REDE.....	5
3. CULTURA DA REDE SAN JUAN DE HOTÉIS	5
4. NOSSOS CLIENTES	6
5. NOSSOS FORNECEDORES	6
6. NOSSOS COLABORADORES	6
7. RESPONSABILIDADE SUSTENTÁVEL	7
8. DIREITOS E DEVERES	7
DIREITO DOS COLABORADORES.....	7
DEVERES DOS COLABORADORES.....	8
PROIBIÇÕES AOS COLABORADORES	9
9. REGULAMENTO PESSOAL	10
ADMISSÃO.....	10
REGISTRO DE FREQUÊNCIA.....	10
FALTAS E ATRASOS	11
SALÁRIO E NORMAS DE PAGAMENTO.....	11
APARÊNCIA E HIGIENE PESSOAL.....	11
SEGURANÇA NO AMBIENTE DE TRABALHO	12
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	12
10. CODIGO DE ÉTICA	13
RELACIONAMENTOS ENTRE OS COLABORADORES	13
RELACIONAMENTO COM OS NOVOS COLABORADORES.....	14
RELACIONAMENTO ENTRE COLABORADORES E DIRIGENTES.....	14
RELACIONAMENTO ENTRE O LIDER E O COLABORADOR	14
PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE CONFLITOS E DÚVIDAS.....	15
COLABORAÇÃO DE TODOS.....	15
RECEBIMENTO DE BRINDES OU CORTESIA.....	15
BENEFÍCIOS PESSOAIS	15
NOSSOS CONCORRENTES.....	16
A COMUNIDADE.....	16
CUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA	16
APLICAÇÃO E PENALIDADES	17





1. QUEM SOMOS

HISTÓRICO

A Rede San Juan Hotéis teve origem na inauguração do Hotel e Restaurante Marcassa em Curitiba, em 1974. Com muita dedicação e comprometimento a rede, de administração familiar, ganhou força e cresceu, levando sua marca para outras três cidades. Ao todo são sete unidades sob administração da Rede que oferece hospedagens de custo benefício equilibrado, justificando o slogan: “A sua melhor escolha”.

São elas: o San Juan Executive, San Juan Royal e Johnscher (em Curitiba), San Juan Eco e San Juan Tour (em Foz do Iguaçu), San Juan Business Jaguariaíva e San Juan Business São Paulo.

Defendendo o bem receber com simplicidade e conforto, trilhamos um caminho de sucesso que só é possível graças aos colaboradores que fazem parte do nosso dia a dia, refletindo os valores da rede através de seu contato com o hóspede.

Por isso, preparamos este material para que você conheça um pouquinho mais a respeito do nosso funcionamento e faça parte deste grupo que tem como principal missão garantir a hospedagem acolhedora de nossos clientes através do atendimento cordial de nossos colaboradores.

MISSÃO

Oferecer aos nossos clientes serviços que excedam as suas expectativas, tornando a sua hospedagem prazerosa e positivamente marcante.

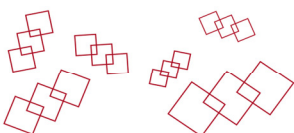
VISÃO

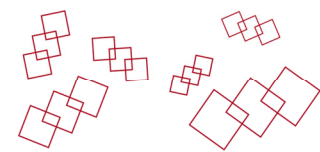
Fortalecimento e consolidação da marca, visando ser a opção preferencial dos clientes.

VALORES

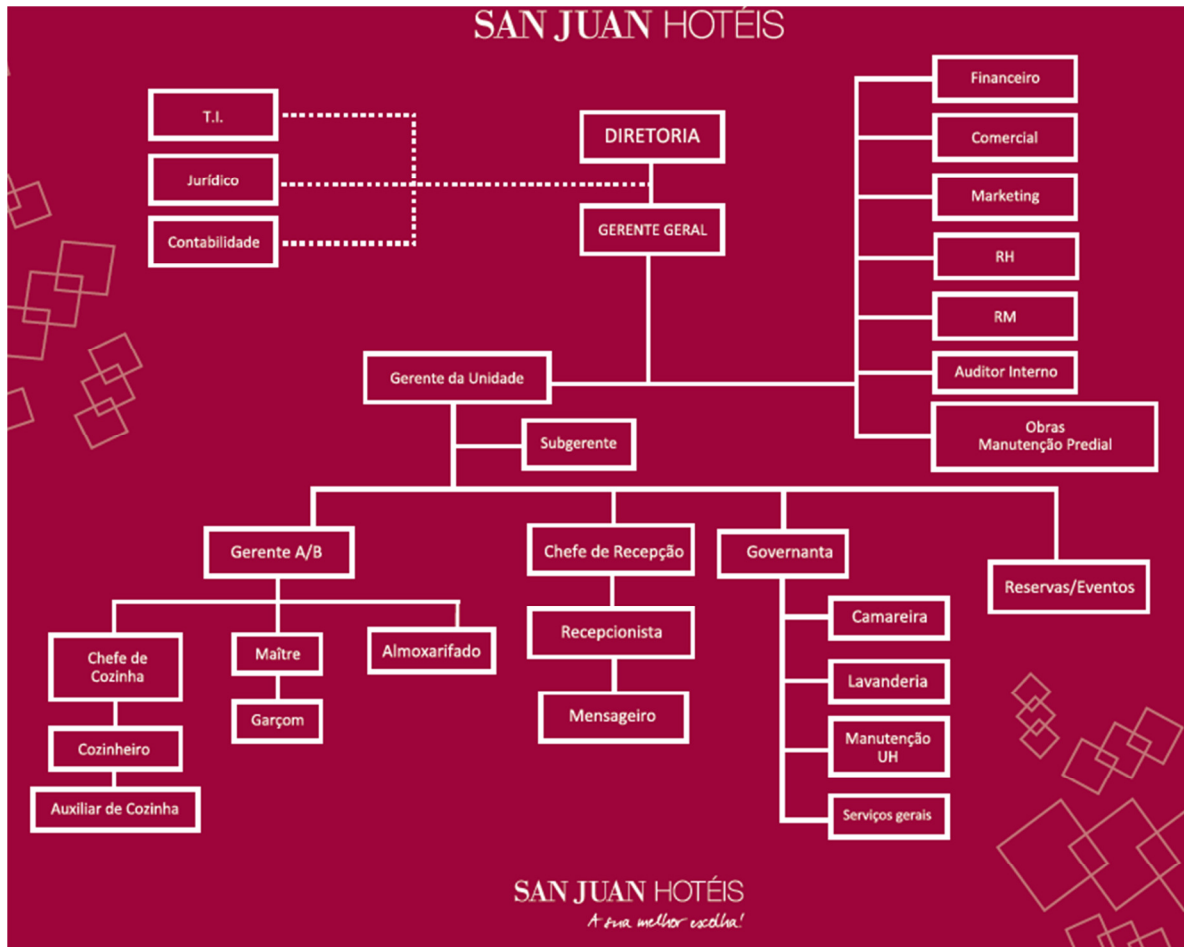
Priorizamos a honestidade e o comprometimento com os clientes e colaboradores. Investimos na modernização das estruturas e profissionalização da equipe.

Simplicidade e objetividade na resolução dos problemas buscando a excelência em bem servir.





2. ORGANOGRAMA DA REDE



3. CULTURA DA REDE SAN JUAN DE HOTÉIS

A cultura San Juan é a essência da nossa empresa e se destaca pelo diferencial representado pelos nossos colaboradores.

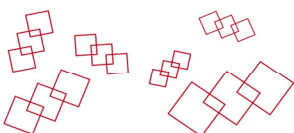
Nosso Slogan é “A sua melhor escolha”, e é revelada através de todos os colaboradores que trabalham para a rede através dos princípios:

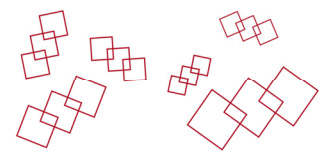
Cordialidade e Simplicidade: Assumimos um comportamento educado, simples e simpático com todos, não diferenciando ninguém por raça, credo, religião ou opção sexual.

Empatia: Nos colocamos no lugar do outro antes de falar ou agir, tendo como premissa, o não julgamento do próximo, tratando-o de maneira cordial e justa;

Colaboração e Diálogo Aberto: Cultivamos em todas as relações a transparência e o trabalho em equipe, respeitando a diversidade de opiniões.

Senso de Dono: Assumimos a responsabilidade total dos processos e projetos que estão em nossas mãos, desde o seu início até o fechamento.





Humildade e Lealdade: Somos humildes em nos manter abertos para aprendizados constantes e leais aos princípios da empresa.

Inovação e Resiliência: Acreditamos que tudo pode ser feito de forma diferente e melhor, entendemos o erro como processo de aprendizado e persistimos frente à velocidade das mudanças.

4. NOSSOS CLIENTES

Os nossos clientes são base do nosso desenvolvimento e crescimento, buscamos relacionamentos duradouros e embasados na confiança mútua.

Essa relação é norteada por princípios como: transparência, cordialidade, respeito, profissionalismo e colaboração.

Prezamos pela satisfação de nossos clientes, por isso estamos constantemente investindo na modernização das estruturas da rede e profissionalização da equipe, bem como na personalização de todos os nossos serviços, fieis ao nosso slogan “A sua melhor escolha”.

5. NOSSOS FORNECEDORES

A escolha dos fornecedores da Rede San Juan é feita com muita cautela, todos são avaliados antes de iniciarem e durante a respectiva prestação de serviço, com objetivo de verificar se estão e continuam dentro do padrão de qualidade San Juan.

Os critérios são: contratação de fornecedores locais, valorizamos a mão de obra da região que estamos localizados e nossas matérias primas, preço bom e qualidade dos produtos para que seja atendido o compromisso de oferecer um serviço de excelência com as melhores tarifas aos nossos clientes.

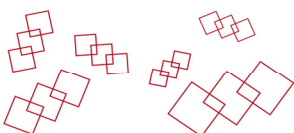
A prestação de serviços só pode ser realizada por profissionais previamente autorizados e habilitados.

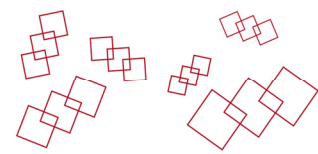
6. NOSSOS COLABORADORES

O sucesso que a Rede San Juan vem conquistando é resultado direto do trabalho desenvolvido pelos seus colaboradores e união de todos os setores.

É responsabilidade de todos manterem a qualidade e excelência do serviço, assim como se relacionar e cooperar de forma efetiva e respeitosa uns com os outros.

Portanto é imprescindível que toda a equipe tenha conhecimento e compreensão do conceito da empresa e esteja alinhada a missão (Oferecer aos nossos clientes serviços que excedam as suas expectativas, tornando a sua hospedagem prazerosa e positivamente marcante)





Os colaboradores devem pautar sua relação com clientes pelos princípios da transparência e correção, garantindo o alinhamento com sua liderança em quaisquer situações de dúvida ou conflito potencial.

7. RESPONSABILIDADE SUSTENTÁVEL

A Rede San Juan, como empresa sustentável, tem como objetivo agir sem comprometer o futuro das próximas gerações e da natureza. Estamos preocupados e nos consideramos responsáveis pela preservação ambiental do planeta em que vivemos e trabalhamos, portanto adotamos as seguintes práticas:

- Reciclagem;
- Uso de lâmpadas econômicas (LED);
- Ações voltadas a economia de água e energia;
- Uso de energia renovável através de aquecimento solar e energia fotovoltaica na unidade Jaguariaíva, produzindo 100% da energia consumida ;
- Separação de lixo e reaproveitamento de materiais recicláveis;
- Opção por produtos com embalagens biodegradáveis e econômicas
- Doações de roupas de cama, utensílios e mobília à instituições de caridade

Também priorizamos os fornecedores locais e, apoiamos a cultura e artistas locais.

Trabalhamos com a conscientização em todas as unidades com objetivo de que estas práticas sejam estendidas aos familiares dos nossos colaboradores, hóspedes e comunidade.

Faça a sua parte e ajude a construir um futuro melhor para todos!

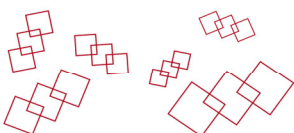
8. DIREITOS E DEVERES

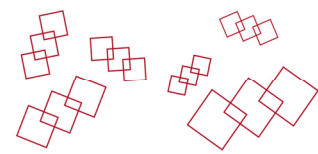
DIREITOS

Os colaboradores têm seus direitos garantidos, pois prezamos pelo pleno cumprimento às determinações legais. Somos uma empresa que respeita os valores morais e sociais dentro de uma política honesta e séria.

DIREITO DOS COLABORADORES

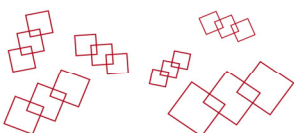
1. Ter ambiente de trabalho adequado à execução de todas as funções;
2. Carteira assinada;
3. Recolhimento do Fundo de Garantia por tempo de serviço (FGTS);
4. Receber salário compatível à função desempenhada;
5. Férias;
6. 13º Salário;
7. Respeito às normativas estabelecidas pelo Sindicato;
8. Cumprimento de todas as normativas estabelecidas pela CLT (Consolidação das Leis do Trabalho);

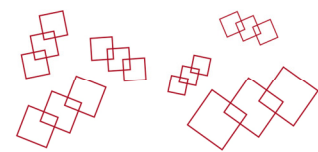




DEVERES DOS COLABORADORES

1. Manter a pontualidade e assiduidade;
2. Registrar a digital no ponto eletrônico digital nos horários determinados no contrato de trabalho;
3. É obrigatório o uso do crachá de identificação sempre que estiver nas dependências do Hotel;
4. Zelar pelos equipamentos e produtos;
5. Deixar o ambiente limpo e seguro;
6. Ao apresentar-se para o trabalho você deverá estar devidamente uniformizado, com sapatos limpos, roupas limpas e passadas, barbeado e adequadamente penteado e, utilizando os equipamentos de segurança corretamente;
7. Executar as funções pertinentes ao cargo;
8. Promover a excelência no atendimento ao cliente;
9. Compreender as regras, leis e políticas que governam o seu trabalho, contidas neste manual e as cumpra.
10. Informar problemas ou preocupações aos seus líderes quando surgirem.
11. Manter o respeito e disciplina, evitando quaisquer manifestações de desrespeito ou comportamento indesejável com seus colegas de trabalho, com seus superiores, fornecedores e/ou clientes.
12. Ao atender ao telefone, o funcionário deve fazê-lo de forma clara e objetiva, identificando o setor e também quem está atendendo.
13. Nunca deixar de anotar e transmitir recados.
14. Ao dirigir qualquer veículo da organização, o funcionário deve obedecer às leis de trânsito, ter postura discreta e prudente para evitar danos à nossa imagem. Preencher sempre o relatório de deslocamento existente em cada veículo. As eventuais multas serão cobradas do condutor responsável. É de responsabilidade do funcionário providenciar a renovação de sua CNH .
15. Sempre que solicitado uma inspeção visual de seus volumes (bolsas, sacolas, mochilas, etc.), você deverá permiti-la, a qual será feita pelo chefe do setor ou outra pessoa determinada pela gerência próximo das câmeras, o mapa das câmeras está disposto com a gerência. Jamais será solicitada uma inspeção íntima e, caso isso ocorra, comunique imediatamente o seu superior ou a gerência.
16. Em caso de mudança de endereço pessoal, é obrigatório que nos comunique, bem como alteração de estado civil, nascimento ou falecimento de filhos e dependentes, para que sejam feitas as anotações competentes no livro de registros, fichas funcionais e CTPS. Também é de sua obrigação a comunicação da existência de filhos menores de 14 anos, os quais se enquadram ao programa bolsa família, podendo assim receber o valor referente ao benefício.
17. Na sua admissão, você deverá ser submetido ao exame admissional, o qual ocorrerá na empresa de medicina do trabalho contratada. São realizados exames periódicos e em caso de demissão, conforme prevê a lei.
18. Por motivo de segurança e organização da empresa recomendamos que os colaboradores não permaneçam em áreas de recepção e circulação de clientes.
19. Todos representam a Rede San Juan, portanto devemos preservar dentro e fora da empresa uma conduta ética (Nós somos responsáveis pela boa imagem da empresa).



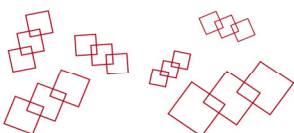


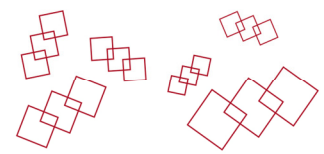
PROIBIÇÕES AOS COLABORADORES

Para mantermos um ambiente de trabalho profissional e produtivo, fica proibido:

1. O uso de instrumentos ou materiais da empresa para fins particulares;
2. A leitura de jornais, revistas, livros ou similares durante a jornada de trabalho;
3. A reunião de grupos de colegas de trabalho para conversas, fofocas, ou qualquer tipo de assunto que venha a denegrir, ofender ou maltratar algum funcionário ou cliente, nas dependências da empresa ou em suas proximidades imediatas;
4. Abandonar o local de trabalho durante a jornada, e quando for necessário resolver assuntos particulares impossibilitados de serem resolvidos em outro horário, solicitar permissão da gerência ou seu superior imediato para ausentar-se;
5. Fumar em qualquer dependência da empresa;
6. A prática de jogos ou apostas de quaisquer espécies, no recinto da empresa, ainda que em horário de descanso;
7. Fazer propaganda política, pregar ideologia, credo ou manifestar qualquer tipo de preconceito;
8. Utilizar os telefones da empresa para ligações particulares, exceto quando houver autorização de seu chefe imediato;
9. Fazer refeições ou lanches fora dos locais permitidos;
10. Beber em serviço ou ingressar na empresa portando qualquer tipo de bebida alcoólica;
11. Iniciar jornada de trabalho em estado de embriaguez;
12. Efetuar a comercialização de mercadorias a colegas ou clientes, em nome próprio;
13. Emprestar dinheiro com cobrança de juros para seus colegas de trabalho;
14. Colocar propaganda, avisos, pôsteres ou anúncios, inclusive sindicais, no balcão ou dependência do hotel, exceto se autorizado pela administração;
15. Aceitar cheques ou formas de pagamento não autorizadas pela gerência, ficando este responsável pelo pagamento destes valores.
16. Apoiar-se nos balcões do local de trabalho, sentar-se em locais exclusivos para clientes, inclusive nas escadas de acesso ao piso superior;
17. Também é proibido que você utilize objetos e facilidades exclusivas para clientes, como por exemplo, televisão na área social do hotel, rádio ou telefone.
18. Não é permitido o uso de celular, devendo este permanecer no seu armário do vestiário, reservando-se apenas a ligações urgentes, mediante autorização do seu superior.
19. É sua obrigação de igual forma entregar à gerência todo e qualquer objeto, documentos e dinheiro, encontrados nas dependências dos hóspedes.
20. Não se admite que pessoas estranhas permaneçam em áreas restritas e de trabalho sem autorização, familiares devem permanecer na recepção e não nos setores.
21. Durante o horário de expediente não é permitido o namoro dentro das dependências da empresa. Deve-se manter o comportamento adequado de expressão de afeto sem praticar atos atentatórios ao decoro e aos bons costumes.

As obrigações acima descritas deverão ser rigorosamente observadas e cumpridas, sob pena de punição ou até de demissão por justa causa, quando a lei autorizar.





Você está ciente também, através deste, que ficará obrigado a indenizar a empresa por danos e prejuízos causados, por dolo ou culpa, de materiais, ferramentas e instrumentos de trabalho que estejam sob sua responsabilidade.

**UM DOS VALORES ESSENCIAIS DA REDE SAN JUAN É A INTEGRIDADE.
FAZEMOS A COISA CERTA, SEMPRE.**

9. REGULAMENTO PESSOAL

ADMISSÃO

A sua jornada de trabalho é aquela prevista no contrato de trabalho com intervalo de descanso (para almoço ou jantar) legal ou convencional, que deve ser rigorosamente obedecido. Também poderá ser transferido de turno de acordo com as necessidades da empresa.

Se você, por qualquer motivo, chegar atrasado para a sua jornada de trabalho, só poderá iniciá-la com autorização do Gerente Geral ou, na sua ausência, do seu superior.

Para controle de entrada e saída de sua jornada de trabalho, bem como para saída e retorno do horário de descanso, é obrigatório o registro da digital. Verifique a tolerância máxima com o gerente da sua unidade.

A duração normal do seu trabalho poderá ser estendida em até 02 (duas) horas, o qual você, ao ser admitido, torna-se ciente e de acordo com o mesmo. Não será permitido que você ultrapasse, em hipótese alguma, o seu horário de trabalho por **vontade própria**.

O acréscimo na remuneração da hora extra acima mencionada será dispensado quando houver compensação pela diminuição na jornada de outro dia, respeitando o horário normal da semana e o limite diário.

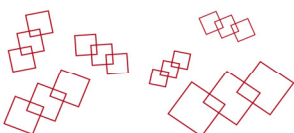
Caso seja necessário, você poderá ser convocado para prestar os seus serviços em outra unidade da Rede San Juan ou empresa do mesmo Grupo Econômico.

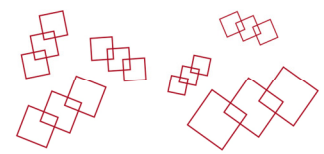
REGISTRO DE FREQUÊNCIA

Para registrar a frequência, o colaborador deve colocar sua digital no relógio ponto 04 vezes ao dia:

- na entrada do expediente;
- na saída para o intervalo da refeição;
- no retorno do intervalo da refeição;
- na saída do expediente.

O esquecimento ou falha de marcação poderá gerar descontos no pagamento, assim como punições disciplinares.





O colaborador deverá efetuar a marcação do ponto sempre que tiver que se ausentar da empresa, ficando obrigado também efetuar a marcação da entrada, caso retorne ao serviço no mesmo dia.

FALTAS E ATRASOS

A falta ao serviço não é permitida e caso ocorra, deve ser justificada no dia imediatamente seguinte, apresentando o comprovante da causa que motivou a falta, na ausência de um comprovante poderá sofrer punições legais. As justificativas aceitas serão aquelas previstas no Artigo 473 da Consolidação das Leis do Trabalho. Os atestados médicos deverão ter sido fornecidos pelas entidades oficiais.

O colaborador, que por doença ou força maior não puder comparecer ao trabalho, deverá comunicar assim que possível o fato ao seu superior imediato, a fim de possibilitar a sua substituição.

A justificativa deverá ocorrer por escrito com a ciência do líder e será arquivada pelo gerente da unidade que trabalha.

O colaborador que se ausentar do serviço sem justificativa por mais de 30 dias consecutivos terá seu contrato rescindido por abandono de emprego.

SALÁRIO E NORMAS DE PAGAMENTO

O pagamento de seu salário será efetuado mensalmente através de depósito em Conta Corrente.

Para um melhor funcionamento e controle sobre o seu salário, fica proibida a retirada de outros vales não importando o valor, exceto se houverem outros convênios apresentados em sua admissão que mediante sua aceitação, também poderão ser descontados do salário mensal.

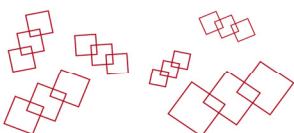
O salário estará disponível, descontados os vales que existirem, no 5º dia útil do mês seguinte ao trabalhado.

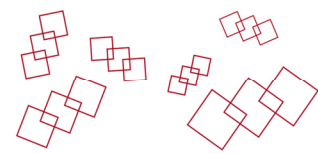
Qualquer reclamação por diferença ou erro nos pagamentos deverá ser dirigida ao Gerente e terá até cinco dias consecutivos para análise e regularização se cabível.

APARÊNCIA E HIGIENE PESSOAL

Todos os colaboradores devem cuidar da sua aparência física, mantendo aspectos de higiene com o corpo, roupas, fazendo uso de sapatos fechados, uniforme e crachá.

As unhas devem ser mantidas curtas e limpas, os cabelos limpos, barba feita e, quando decidir por deixa-la crescer, fazer em suas férias.





Todos os colaboradores da cozinha devem deixar os cabelos presos e fazer uso obrigatoriamente de toucas e luvas.

OBSERVAÇÃO: pessoas que visitam o setor da cozinha devem, obrigatoriamente, usar touca.

Todos os colaboradores da cozinha, da governança, lavanderia e manutenção devem fazer a utilização dos EPI's obrigatoriamente.

SEGURANÇA NO AMBIENTE DE TRABALHO

Conheça sempre as regras de segurança da seção onde você trabalha, quando não souber ou tiver dúvida sobre alguma tarefa, pergunte ao seu líder direto ou colega mais experiente, para prevenir-se contra possíveis acidentes.

A distração é um dos maiores fatores de acidentes. Trabalhe com atenção e dificilmente se acidentará, preserve seu local de trabalho. As brincadeiras devem ser reservadas para horas de folga. A pressa é companheira inseparável dos acidentes. Faça tudo com tempo para trabalhar bem e com segurança e, evite colocar suas mãos em lugares perigosos.

Comunique ao gerente da sua unidade toda e qualquer anormalidade ou defeito que notar em qualquer máquina ou ferramenta que for utilizar.

Lembre-se de que você não é o único na empresa e que a vida de seu colega é tão importante quanto a sua.

Manda a Lei que a empresa forneça os equipamentos de proteção que você necessita para o trabalho, mas você também é obrigado a usá-los para prevenir acidentes e evitar doenças profissionais. Mostre ao seu novo colega os perigos que o cercam no trabalho.

Todo acidente tem uma causa que é preciso ser investigada para ser evitado a sua repetição.

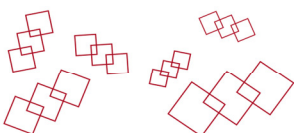
Se você se acidentar procure logo socorro médico adequado, não deixe que pessoas lhe digam o que fazer, pois casos não tratados devidamente podem ser agravados.

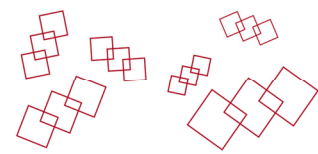
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

A ocorrência de brigas entre funcionários pode determinar demissão sumária aos envolvidos.

A empresa não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de dinheiro, valores ou bens dos empregados, cabendo-lhes tomar as precauções necessárias.

Para a sua segurança e a dos clientes, o Hotel possui sistema de segurança monitorado por câmeras em todos os ambientes sociais e de acesso comum.





É obrigação dos empregados efetuarem imediata comunicação à gerência quando tomarem conhecimento de quaisquer práticas ou atos que sejam considerados crimes, tais como porte, uso ou tráfico de drogas, contrabando, furto ou roubo, atentado ao pudor, além de qualquer atitude que coloque em risco a integridade moral e física dos clientes, ou que possa prejudicar a boa disciplina entre os empregados.

10. CODIGO DE ÉTICA

O código de ética da Rede San Juan define não só os princípios que devem orientar o trabalho e as relações na empresa, como também a conduta ética que cada profissional desta empresa deve adotar para mantermos o nível de excelência e qualidade dos nossos produtos e serviços, bem como da nossa participação na comunidade onde atuamos.

A Rede San Juan tem orgulho em exercer suas atividades baseadas em princípios éticos que valorizam a prestação eficiente dos seus serviços.

Nosso código de ética tem por objetivo oferecer uma compreensão clara sobre as condutas que orientam nossos negócios e relacionamentos, devendo estar presentes no exercício diário de nossas atividades, expressando nosso compromisso e respeito quanto:

- 1- À conduta ética e honesta perante as situações de conflito de interesses entre relações pessoais e profissionais;
- 2- Ao cumprimento das leis, normas e regulamentos aplicáveis ao nosso negócio;
- 3- À imediata manifestação sobre qualquer violação comprovada do código de ética.

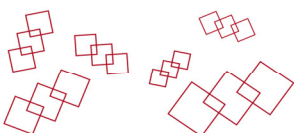
Os princípios desse código aplicam-se a todos os colaboradores da Rede San Juan, inclusive prestadores de serviços e consultores, comunidade e estendendo-se também aos fornecedores.

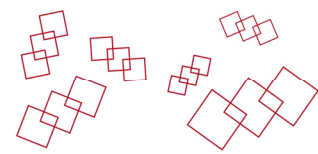
RELACIONAMENTOS ENTRE OS COLABORADORES

Respeito, amizade, harmonia, sinceridade, cordialidade, cada um com a sua responsabilidade na empresa.

Também devemos ter respeito por cada pessoa.

Devemos saber separar o profissional do pessoal e trabalhar em equipe, manter um relacionamento amigável dentro da empresa, independentemente do que ocorre lá fora.





RELACIONAMENTO COM OS NOVOS COLABORADORES

Todos que estão ingressando na equipe Rede San Juan merecem atenção especial, lembrando sempre que o novo colaborador está aprendendo e conhecendo, então precisa de tempo e boa vontade daqueles que são responsáveis por sua integração.

Vamos ensinar ter paciência, ajudar no que for preciso para que o novo colaborador sinta-se bem e satisfeito.

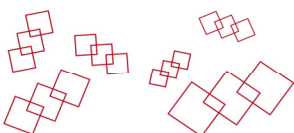
RELACIONAMENTO ENTRE COLABORADORES E DIRIGENTES

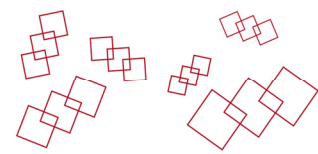
Todos devem se portar de maneira respeitosa e ética, buscando sempre manter o bom relacionamento entre as partes, para com isso atingir o bem estar e a satisfação de todos os envolvidos.

RELACIONAMENTO ENTRE O LÍDER E O COLABORADOR

Além das expectativas que se aplicam a todos os colaboradores da rede, os líderes da Rede San Juan têm responsabilidades adicionais nos termos deste Código. Os líderes da Rede San Juan devem:

1. Demonstrar os mais altos padrões de integridade - dê o bom exemplo e os colaboradores os seguirão.
2. Manter uma cultura de conformidade e assegurar que os colaboradores compreendam que os resultados do negócio nunca são mais importantes do que agir dentro da lei e com ética.
3. Criar um ambiente onde os colaboradores se sintam à vontade para exprimir o que pensam e propensos a receber informações de potenciais violações do Código ou das leis aplicáveis.
4. Assegurar que as informações de suspeitas de violações sejam imediatamente trazidas à atenção da equipe de advogados da Rede.
5. Proteger de retaliação os membros da equipe que fizerem denúncias e salvaguardar a confidencialidade das investigações conforme necessário.
6. Tratar todos com respeito e seja capaz de trabalhar em prol da motivação da equipe.
7. Caso seja necessário orientar um colaborador, chamando sua atenção para determinada norma ou procedimento, espera-se que o líder o faça de forma discreta, utilize palavras adequadas e que seja de forma reservada.
8. Não se admite qualquer forma de discriminação relativa a raça, gênero, orientação sexual, religião, cor, idade, origem étnica, incapacidade física ou mental e/ou qualquer outra classificação protegida por leis federais estaduais e municipais.





PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE CONFLITOS E DÚVIDAS

Devemos levar a situação e o problema para o responsável e resolver da melhor maneira possível. Acreditamos que o diálogo é o melhor caminho para resolução de qualquer conflito.

É totalmente vedado a qualquer colaborador ofensas de ordem pessoal, bem como agressão verbal ou física.

Quando se defrontar com um dilema para tomar uma decisão, pergunte a si mesmo o seguinte: se não puder responder “sim” a cada uma e a todas as perguntas, procure aconselhamento antes de adotar a ação.

- A ação é legal? Ela é ética? É socialmente responsável?
- Ela cumpre o Código, Políticas e Valores da Rede San Juan?
- Ela parece apropriada para outras pessoas?
- Ela promove a reputação do San Juan como uma empresa ética?

Se, depois de responder as perguntas acima, você ainda tiver dúvidas sobre o melhor curso de ação, consulte o seu líder ou gerente.

COLABORAÇÃO DE TODOS

Devemos manter a colaboração, todos são importantes e fundamentais para o bom funcionamento do espaço, independente da função, todos podem ajudar e manter o profissionalismo e respeito.

RECEBIMENTO DE BRINDES OU CORTESIA

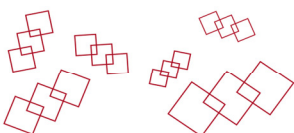
Não se admite que os colaboradores se prevaleçam de sua posição, cargo ou função para obter qualquer cortesia, seja na forma de brindes, presentes ou compensações financeiras.

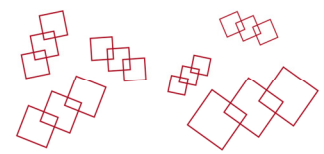
Os brindes ou cortesias recebidos devem ser comunicados e enviados à gerência, que se responsabilizará pela sua destinação e respectiva ciência ao público interno e externo.

BENEFÍCIOS PESSOAIS

Não se admite que os colaboradores obtenham qualquer benefício pessoal decorrente do privilégio de informações ou vantagens obtidas em situação de trabalho.

Todas as decisões da empresa relativas ao relacionamento com os clientes serão sempre tratadas com imparcialidade e livres de preconceito de qualquer natureza, obedecendo rigorosamente às leis e regulamentações estabelecidas pelo código de defesa do consumidor e as determinações da Rede San Juan.





NOSSOS CONCORRENTES

Devem ser tratados com respeito, não devemos utilizar formas ofensivas e desleais para mencioná-los.

A Rede San Juan tem o compromisso de cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis antitruste e da livre concorrência. Essas leis foram criadas para promover a concorrência e proteger os consumidores.

Os colaboradores não devem propor ou se envolver em quaisquer acordos, entendimentos, reuniões, comunicações formais ou informais com concorrentes ou potenciais concorrentes relacionados com assuntos sensíveis de concorrência, como preços e taxas de ocupação.

Nunca devemos fazer acordos com um concorrente para:

- Fixar, estabilizar ou controlar preços, alocar produtos, mercados ou territórios; boicotar certos clientes ou fornecedores; ou, recusar-se a vender qualquer produto/serviço.

Que tipos de informações da Rede San Juan NÃO devem ser compartilhadas com concorrentes?

Os seguintes tipos de informações do San Juan não devem ser compartilhados com concorrentes:

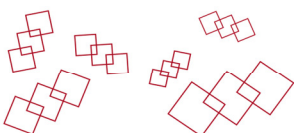
1. Preços (por exemplo, preços para grupos, preços anunciados, preços médios, preços em *timeshare*);
2. Listas de preços, descontos, condições de crédito ou outras condições de venda;
3. Taxas de ocupação;
4. Políticas para apartamentos gratuitos;
5. Margens, comissões, descontos, promoções;
6. Preços para eventos;
7. Depósitos, sobretaxas, faixas de preços, preços mínimos ou máximos ou fórmulas de preços; e,
8. A ocasião de um aumento (ou redução) de preço.

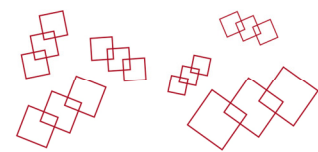
A COMUNIDADE

Qualquer pessoa da empresa ou da comunidade deve ser tratada com respeito e atenção, mantendo sempre a boa educação e comunicação adequada.

CUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA

O código de ética deve ser respeitado por todos os colaboradores e prestadores de serviço e qualquer violação resultará em medidas disciplinares apropriadas.





Nas situações e dúvida quanto as políticas e práticas desse código, o colaborador ou prestador de serviço deverá procurar sua chefia imediata, caso persista a dúvida, deverá procurar a gerência e, ainda, em caso de não resolução, busque conversar com o proprietário da empresa.

Este manual e código de ética são parâmetros norteadores, salientando-se que sempre deve prevalecer o bom senso, espírito de equipe e respeito.

APLICAÇÃO E PENALIDADES

Estas normas se aplicarão a todos os colaboradores por prazo indeterminado, podendo ser modificado a qualquer momento através de aditivos, a critério do espaço Rede San Juan observando a legislação vigente.

Aos funcionários que não respeitam as regras, informamos as seguintes penalidades:

- 1- Advertência verbal;
- 2- Advertência escrita;
- 3- Suspensão;
- 4- Demissão;
- 5- Justa causa.

Todos os colaboradores podem utilizar como canal de comunicação interna: contato direto com o departamento de recursos humanos, gerência, telefones e e-mails.

Eu, _____,

Recebi o Manual de Conduta Interna e o Código de Ética da Rede San Juan de Hotéis, estou ciente de todas as informações contidas neste documento, me comprometo a seguir seus princípios e zelar pela imagem da empresa.

Cidade, ____ de ____ de 20__.

Assinatura

Nome: _____

CPF: _____

Função: _____

Setor: _____

