

# CÓDIGO CORPORATIVO DE ÉTICA E CONDUTA



E CONDUÇÃO E CONDUTA

CÓDIGO CORPORATIVO

CÓDIGO  
CORP  
DE ÉTICA

CODIGO  
CORPORATI  
DE ÉTICA

E CO

CÓDIGO  
CORPORA



Revisão 03  
Atualização: 02/02/2023

# SUMÁRIO

1

Palavras da diretoria

2

Apresentação do Código e Cultura Copastur

3

Inegociáveis da Copastur

Ações desonestas

Violações de informações sigilosas da empresa

Agressão ou ofensas morais

Uso de Álcool ou drogas ilícitas

Anticorrupção

Relacionamento com públicos de interesse

Colaboradores

Conflito de Interesses

Comportamentos Esperados:

Comportamentos Inadequados:

Relações de Parentesco e Relacionamentos Amorosos

Conduta dentro e fora da empresa

Comportamento e postura

Respeito e valorização da Diversidade

Assédio e abuso de poder

Uso de álcool, drogas e porte de armas

Participação política

Sindicato

Erros operacionais

Patrimônio da Empresa

Organização do Ambiente de Trabalho

Segurança da Informação

Uso dos sistemas eletrônicos da informação

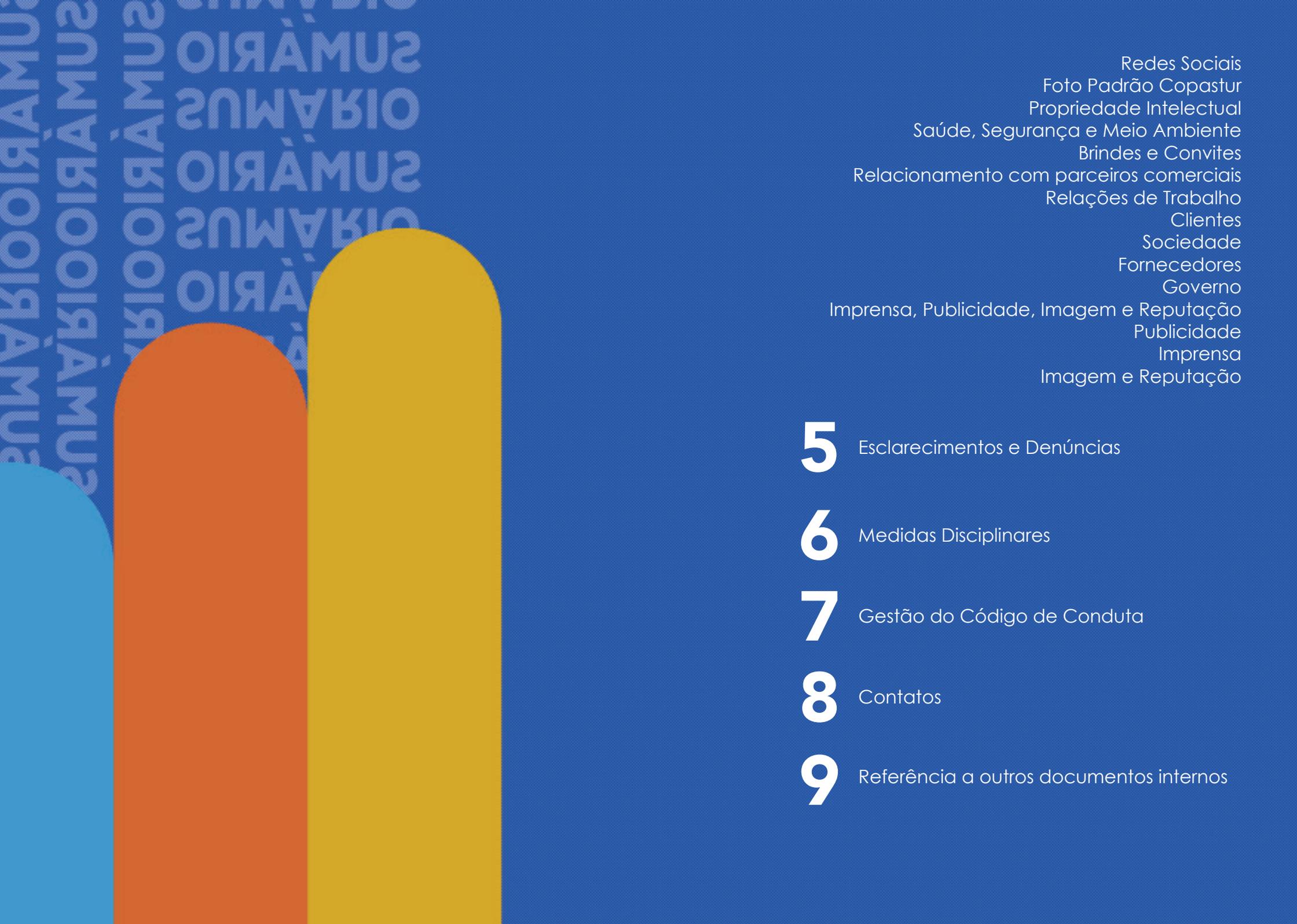
LGPD

Lixo eletrônico

4



**COPASTUR**



Redes Sociais  
Foto Padrão Copastur  
Propriedade Intelectual  
Saúde, Segurança e Meio Ambiente  
Brindes e Convites  
Relacionamento com parceiros comerciais  
Relações de Trabalho  
Clientes  
Sociedade  
Fornecedores  
Governo  
Imprensa, Publicidade, Imagem e Reputação  
Publicidade  
Imprensa  
Imagem e Reputação

**5** Esclarecimentos e Denúncias

**6** Medidas Disciplinares

**7** Gestão do Código de Conduta

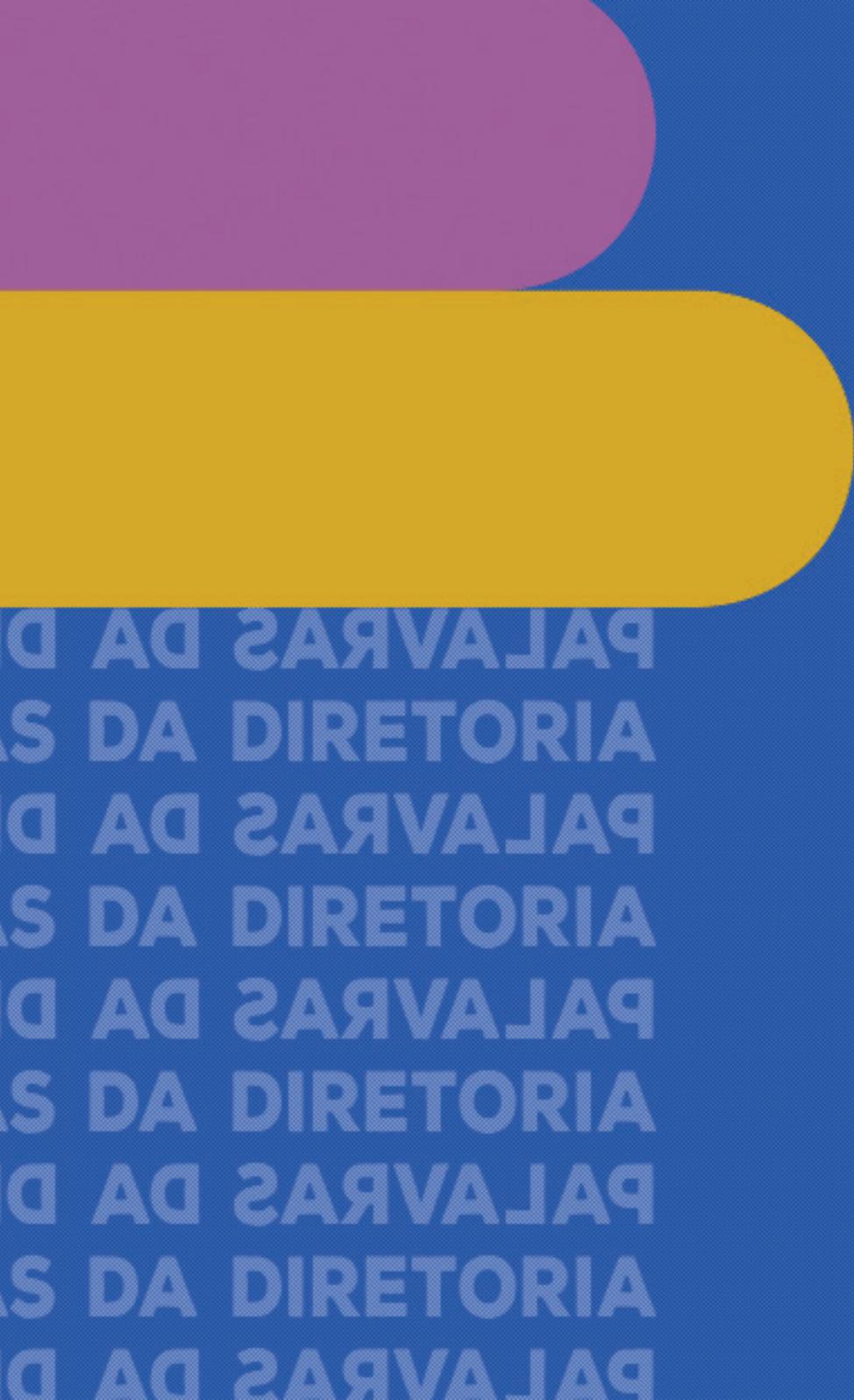
**8** Contatos

**9** Referência a outros documentos internos

1

## Palavras da diretoria

PALAVRAS DA D  
AIROTORIA AD S  
PALAVRAS DA D



Desde o início da nossa história, atendemos todos os nossos clientes com um propósito em mente: identificar exatamente suas necessidades e oferecer uma consultoria, administrando todos os recursos referentes às suas viagens e eventos, com total transparência.

E para que isso se torne realidade, contamos com um time engajado ao nosso propósito. Mais de 300 colaboradores que, com o mesmo respeito que nos relacionamos com nossos clientes, são incansavelmente incentivados por meio de ações internas e uma elevação de consciência humanizada. Entendemos que através das pessoas e do ambiente de negócio cresceremos cada vez mais, contagiando também mais empresas a seguirem esse mesmo propósito.

Agimos orientados por nossos compromissos com a ética, a excelência e o foco no cliente, interno e externo. Trazendo dessa forma a cultura Copastur a todos que a vivenciam.

Para que possamos ter um direcionamento, desenvolvemos o Código de Conduta e Ética Copastur, um conjunto de regras e orientações que nos ajudam a fortalecer as nossas relações com todos os colaboradores. Reforçamos a importância de sua familiarização e entendimento deste Código, utilizando-o como seu guia diário.

Em um mundo cada vez mais complexo, devemos estar atentos aos nossos comportamentos e como poderão impactar o ambiente ao nosso redor. Temos o desejo de deixar um legado, seja para o mercado ou para a própria Copastur. Acreditamos que ao tentar ser melhor a cada dia, impactamos quem está com a gente assim como o setor, que olhará para nós e poderá tentar fazer algo diferente.

Agradecemos por fazer parte de nosso dia a dia, pela aderência aos nossos valores e Cultura e convidamos a se juntar a nós nessa caminhada.

Boa leitura!

Edmar Bull e Edmar Mendoza

# APRESENTAÇÃO DO CÓDIGO E CULTURA COPASTUR

APRESENTAÇÃO DO CÓDIGO E CULTURA COPASTUR  
APRESENTAÇÃO DO CÓDIGO E CULTURA COPASTUR  
APRESENTAÇÃO DO CÓDIGO E CULTURA COPASTUR  
APRESENTAÇÃO DO CÓDIGO E CULTURA COPASTUR



2

O Código Corporativo de Ética e Conduta da Copastur Viagens e Turismo reflete os compromissos a serem assumidos por seus empregados, estagiários, aprendizes, doravante denominados de colaboradores e parceiros, prestadores de serviços e fornecedores diante de diversos públicos com quem se relacionam.

A finalidade do Código é zelar pelos valores da empresa, mantendo postura compatível com a sua imagem, princípios éticos e resgatando a importância da valorização do bom relacionamento com seus colaboradores, clientes, parceiros, fornecedores, associações, órgãos públicos, mídia e sociedade em geral.

Os princípios éticos orientam a atuação da empresa e fundamentam sua imagem de organização sólida, íntegra e confiável no exercício de todas as atividades que realiza.

O Código Corporativo de Ética e Conduta orienta não apenas o teor das decisões (o que cada colaborador deve fazer) como também o processo para a tomada de decisão (como deve fazer). As infrações às normas de uma empresa ou organização ocorrem por falta de informação ou por dúvidas. Por isso, é muito importante que cada colaborador conheça o presente Código Corporativo de Ética e Conduta e assuma o compromisso de consultá-lo sempre que se deparar com alguma dessas situações.

Os gestores da Copastur Viagens e Turismo têm o dever de orientar e zelar pelo cumprimento e difundir o conteúdo e os valores deste Código Corporativo de Ética e Conduta. Deve-se buscar o comprometimento permanente e contínuo dos valores nele previstos.

As normas estabelecidas no Código Corporativo de Ética e Conduta da Copastur Viagens e Turismo se aplicam a todos os colaboradores, compreendidos dos empregados, estagiários e aprendizes, bem como aos parceiros, prestadores de serviços e fornecedores. É responsabilidade de todos os colaboradores a certificação de que as normas estabelecidas no Código Corporativo de Ética e Conduta da Copastur Viagens e Turismo estão sendo cumpridas, tornando-se condutor da ética e principal responsável pela sua disseminação e assimilação, seguindo a missão, visão e valores da Copastur Viagens e Turismo descritas

# Missão

Atuar com excelência no serviço de agenciamento de viagens a negócios e lazer e na concepção e organização de eventos, garantindo a criação e geração de valor para clientes, equipe e sociedade promovendo a satisfação total de cliente e a sustentabilidade do negócio.

Tornar-se a melhor empresa com maior eficiência e rentabilidade sendo referência global no segmento do Turismo.

# Visão

# Ética

Assumimos o compromisso inegociável de operar com total integridade, honestidade, transparência, comprometimento e qualidade em todos os negócios.

Prezamos o trabalho ordenado, padronizado, criterioso e de forma conjunta, resultando na qualidade de nossos serviços.

# Excelência

Fazer bem feito tudo que deve ser feito. Identificamos e aplicamos as melhores práticas em todas as atividades, buscando constantemente a excelência.

# Trabalho em equipe



3

## Inegociáveis da Copastur



Inegociáveis são as condutas não admitidas dentro da Copastur, em hipótese alguma e sob quaisquer circunstâncias, passíveis de demissão. Caso identificados, em qualquer área e/ou posição hierárquica, serão discutidas diretamente pela Diretoria e Comissão de Ética. Destacamos aqui os comportamentos que ferem gravemente os valores da Copastur. São eles:

## **Ações desonestas**

**Valorizamos nossos parceiros: colaboradores e fornecedores, qualificando-os dentro de uma política de crescimento e reconhecimento.**

## **Violações de informações sigilosas da empresa**

**Quando o colaborador divulga uma informação sigilosa que possa trazer prejuízos para a empresa, ainda que esse prejuízo não seja imediato. Exemplos: Divulgação de ações estratégicas da empresa, divulgação de projetos sigilosos, compartilhamento de dados de clientes, entre outros.**

# Agressão ou ofensas morais

Entendemos que, em alguns casos, o alcoolismo e a dependência química são doenças e devem ser tratadas. Nessa situação, a área de Recursos Humanos deverá ser informada imediatamente pelo colaborador para apoio. Caso esta não seja a situação, não será aceito pela Copastur. Exemplos: Colaborador se apresenta alterado ao trabalho devido uso de álcool ou drogas ilícitas, ou mesmo quando o colaborador o utiliza com frequência fora do trabalho, mas isso afeta o seu desempenho durante a jornada de trabalho.

# Anticorrupção

Quando o colaborador ofende moralmente ou fisicamente qualquer pessoa do trabalho (colegas, pares, líderes, liderados, clientes, fornecedores ou terceiros), estando ou não na empresa. Exemplos: Agressões físicas, xingamentos, deprecições, constrangimento, preconceito e discriminação. Presenciais ou mesmo de forma virtual, como em uso de redes sociais.

# Uso de Álcool ou drogas ilícitas

A COPASTUR VIAGENS E TURISMO repudia e combate, em sua totalidade, qualquer tipo de corrupção, incluindo extorsão e suborno. A companhia tem como objetivo promover um ambiente de integridade corporativa por meio dos preceitos de boa governança corporativa e combate a práticas ilegais e antiéticas previstas em nosso Código de Ética e Conduta.

# Relacionamento com públicos de interesse



4

# Colaboradores

A Copastur Viagens e Turismo trata com dignidade seus colaboradores e incentiva um ambiente de trabalho com oportunidades iguais de crescimento profissional e pessoal e de respeito à liberdade individual.

O conflito de interesse na relação colaborador empresa ocorre quando o colaborador usa sua influência ou pratica atos comissivos ou omissivos com o intuito de beneficiar interesses particulares, contrapondo interesse da empresa causando-lhe danos ou prejuízos patrimoniais, éticos, morais e à sua imagem. Tais situações põem a empresa em risco de imparcialidade e independência de acordo com as regras legais e regulamentares aplicáveis.

## Conflito de Interesses

# Comportamentos Esperados

Todo colaborador que ocupar posições em entidades externas ou tiver cônjuge ou familiares que também trabalhem na Copastur Viagens e Turismo, em concorrentes, em fornecedores ou em clientes, deve comunicar o fato à sua liderança imediata, que deve encaminhar o caso à Diretoria e à área de Recursos Humanos para conhecimento. Vale ressaltar que os princípios éticos e valores da empresa devem ser respeitados em todo o momento, não compartilhando nenhum tipo de informação seja ela sigilosa ou não que possa impactar diretamente a Copastur Viagens e Turismo. Caso identificado algum desvio, a empresa pode adotar a aplicação de medidas disciplinares conforme escala pedagógica.

Toda e qualquer informação que deva ser transmitida em caráter de exceção terá que ser submetida à análise e aprovação da Diretoria. Assim como a autorização e divulgação de quaisquer campanhas provenientes de fornecedores ou de incentivo.

Ficam estritamente proibidas campanhas de pontuação nas quais o cliente final e/ou a empresa podem ser prejudicadas, evitando-se assim a prática comercial do direcionamento. Exemplo: Locadoras de carro, Cias. Aéreas, Cartões de Fidelidade, Operadoras, Seguradoras dentre outros.

Na Copastur Viagens e Turismo todos os colaboradores devem agir como proprietários, tratando os interesses da agência como seus e sempre objetivando o sucesso no longo prazo.

# Comportamentos Inadequados

Realização de atividades externas, como consultorias ou ocupação de cargo em organizações com interesses conflitantes ou que façam negócios com a empresa, salvo se devidamente autorizado pela Diretoria.

Exercício de atividades comerciais, como venda de alimentos e produtos, seja fisicamente, eletronicamente ou por catálogo, não deve ser realizado no horário de trabalho para não impactar sua rotina. Além disso, não poderá ser realizada nas dependências da empresa (caso identificado, o colaborador deverá ser orientado pela liderança e se necessário, seguir com medidas disciplinares). A Copastur Viagens e Turismo não se responsabiliza por nenhum dos produtos comercializados.

Vínculos societários, próprios ou por intermédio de amigos, de cônjuge ou familiares , com fornecedores ou concorrentes da empresa, se o cargo que o colaborador ocupar lhe conferir o poder de influenciar transações ou permitir acesso a informações privilegiadas, caracterizando concorrência desleal.

*Eventuais dúvidas de situações que possam acarretar conflito de interesses não explicitadas neste Código Corporativo de Ética e Conduta devem ser informadas às lideranças imediatas para orientação.*

O colaborador que, por força de seu cargo ou de suas responsabilidades, tiver o acesso a informações estratégicas ou sigilosas - sobre a Copastur Viagens e Turismo, empresas associadas ou subsidiárias -, ainda que não divulgadas publicamente, não pode passá-las a terceiros ou a qualquer outro colaborador que não esteja envolvido no projeto/assunto, nem transacionar títulos ou ações dessas empresas durante o período de confidencialidade. Nesse caso, é dever do colaborador impedir o acesso de quem quer que seja a tais informações, redobrando o cuidado com documentos e até mesmo com materiais deixados sobre as mesas ou em gavetas e armários, bem como em arquivos eletrônicos tais como: celular, tablet, notebook e pen drive etc.

# Relações de Parentesco e Relacionamentos Amorosos

A contratação de familiares de colaboradores é permitida. Entendemos como obrigatória a passagem por todas as etapas do processo de Recrutamento e Seleção, assim como qualquer outro candidato. Deverão também ser respeitados os itens que envolvam conflitos de interesse no exercício das atividades do trabalho.

Entende-se que, no convívio diário entre os colaboradores os relacionamentos amorosos podem acontecer, e fica desde logo orientado aos envolvidos a agirem com discrição, respeitando o ambiente de trabalho e agir com transparência para não gerar nenhum conflito de interesse entre toda a empresa.

Ademais, o relacionamento não deverá prejudicar o desenvolvimento das atividades profissionais, ou impactar na sua produtividade, bem como, comprometer a confidencialidade de informações.

Possíveis riscos de interesse e conflitos que possam ocorrer em relacionamentos entre colaboradores serão avaliados internamente, e quando houver a relação entre subordinação imediata, entendemos a responsabilidade sendo diretamente do cargo com o nível hierárquico superior.

# Conduta dentro e fora da empresa

Os integrantes do quadro de colaboradores da Copastur Viagens e Turismo devem ser criteriosos com sua conduta em ambientes públicos, seja em circunstâncias de sua atividade profissional, seja em situações de sua vida privada, agindo com prudência e zelo,

não expondo a empresa nem a própria carreira ao risco.

Em ambientes internos ou externos, como participação em treinamentos, eventos, reuniões, viagens a trabalho ou associadas a campanhas, incentivo e famtour, redes sociais ou em outras situações que permitam a identificação do empregador, a conduta do colaborador em situações de trabalho deve ser compatível com os valores da empresa

contribuindo, assim para o reconhecimento de sua boa imagem corporativa.

A participação como expositor em eventos quanto aos temas a serem expostos devem ser previamente aprovados pela liderança do colaborador envolvido e pela Diretoria.

Em reuniões e participações em comitês ou eventos públicos, deverá ser rigorosamente respeitado o resguardo de informações sigilosas sobre a empresa e seus negócios.

Não serão permitidos comportamentos desrespeitosos, descorteses, desleais, indignos, ameaçadores, agressivos, discriminatórios ou que façam uso de insinuação ou de gestos inadequados com qualquer parte interessada do negócio.

O colaborador também deve cultivar a aparência pessoal e vestuário formal compatíveis com o ambiente e cultura da empresa.

O colaborador deve agir de forma transparente, ser íntegro e ter bom senso durante as viagens a serviço e/ou quanto aos gastos reembolsáveis, de forma a não se beneficiar indevidamente.

Espera-se do colaborador comportamento coerente com as condutas descritas neste Código.

# Comportamento e postura

A Copastur Viagens e Turismo valoriza a sinergia entre os departamentos, a cooperação entre colaboradores de todos os departamentos e unidades e o compartilhamento de conhecimentos como forma de aprendizado e disseminação das melhores práticas, resguardados os critérios de confidencialidade e acesso às informações privilegiadas.

É conduta esperada de todos ouvirem e considerarem novas ideias, opiniões distintas, questionamentos e argumentações que representam uma forma de aprendizado e melhoria nos processos.

Orientamos que haja bom senso nas manifestações de opiniões pessoais de cunho político, social, religioso e esportivos, que possam gerar ofensas e desconforto, além de atrapalhar a rotina e andamento do trabalho.

# Respeito e valorização da diversidade

A Copastur Viagens e Turismo valoriza a diversidade nas relações de trabalho, portanto, a todos deve ser dado tratamento respeitoso, cordial e justo, independentemente do cargo ou da função que ocupem.

A empresa não admite discriminação ou preconceito de nenhuma natureza, sejam eles de raça, religião, faixa etária, sexo, convicção política, nacionalidade, estado civil, orientação sexual, condição física ou quaisquer outros e espera-se o tratamento igualitário com todos os profissionais, clientes, fornecedores e demais envolvidos com a Copastur Viagens e Turismo.

O tratamento igualitário também deve ser realizado nos processos de recrutamento, seleção e promoção profissional. Os candidatos devem ser avaliados unicamente por suas condições em atender e se adequar às expectativas e perfis de cargo, sendo de responsabilidade da gestão a atualização dos perfis, e da responsabilidade do departamento de Recursos Humanos a manutenção desse processo.

# Assédio e abuso de poder

A Copastur Viagens e Turismo não admite situações de assédio ou qualquer situação que configure desrespeito, afronta a dignidade da pessoa humana, intimidação ou ameaça no relacionamento entre colaboradores, independentemente de seu nível hierárquico.

Entende-se como assédio moral toda e qualquer conduta abusiva (gestos, palavras, escritos, comportamentos, atitudes etc.) que intencionalmente fira a dignidade física ou psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego e degradando o clima do ambiente de trabalho. Assédio sexual é crime e de acordo com o Código Penal e caracteriza-se pelo fato de constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual independente do cargo hierárquico, e que possa ferir a integridade psicológica e profissional das pessoas.

O colaborador que se considerar discriminado, humilhado ou alvo de preconceito, pressão, práticas abusivas ou em situação de desrespeito e que se sentir constrangido, poderá escolher o melhor canal para levar o caso adiante. Algumas ações iniciais possíveis por parte do colaborador: Acionar a gestão imediata; Acionar a área de Recursos Humanos; Acionar a Comissão de Ética Copastur ou individualmente qualquer um de seus integrantes.

# Uso de álcool, drogas e porte de armas

É proibida a ingestão de bebidas alcoólicas no horário de trabalho, assim como o exercício da função profissional em estado de embriaguez.

São proibidos também o uso e o porte de drogas e a permanência no ambiente de trabalho em estado alterado pelo uso dessas substâncias, o que poderia afetar a segurança e o desempenho tanto do colaborador quanto de seus colegas de trabalho, de parceiros e da imagem da Copastur Viagens e Turismo.

Armas de nenhuma espécie são permitidas nas dependências da empresa.

# Participação política

A Copastur Viagens e Turismo respeita o direito individual do colaborador de se envolver em assuntos cívicos e participar do processo político, porém tal participação deve ocorrer em seu tempo livre e à sua própria custa.

Nessa situação, o colaborador deve tornar claro que as manifestações são suas, e não da empresa, e não deverá mencionar em qualquer situação o nome da empresa.

É vedado ao colaborador realizar, em nome da empresa qualquer contribuição em valor, bens ou serviços para campanhas ou causas políticas.

Recursos, espaço e imagem da empresa não podem ser usados para atender a interesses políticos pessoais ou partidários.

# Sindicato

A Copastur Viagens e Turismo respeita a livre associação, reconhece as entidades sindicais como representantes legais dos colaboradores. As negociações e o diálogo com esses parceiros em nome da empresa devem ser feitos apenas por colaboradores ou representantes formalmente autorizados.

# Erros operacionais

Eventuais erros cometidos por colaboradores deverão ser verificados e estudados pelas lideranças para seguir com a melhor medida para o colaborador, aplicando o feedback mais adequado para a situação. Tais eventos devem ser acompanhados das informações e diretrizes necessárias para evitar sua reincidência, bem como para sanar as irregularidades e evitar ou amenizar prejuízos à Copastur Viagens e Turismo.

Cabe à liderança informar, orientar e preparar sua equipe para a correta aplicação das políticas e das normas da organização, sendo um exemplo a ser seguido. O cumprimento dos termos deste código é de responsabilidade individual, ou seja, cada um será responsabilizado pelos seus atos. Como liderança, a mesma torna-se corresponsável em todo processo, desde a orientação e divulgação, quanto a tomada de decisões.

# Patrimônio da Empresa

Os bens, os equipamentos, logos, marcas e as instalações da empresa destinam-se exclusivamente ao uso em suas operações e não podem ser utilizados para fins particulares, salvo em situações específicas definidas pela empresa.

É de responsabilidade de cada colaborador fazer bom uso, zelar pela conservação e manter a organização dos ativos da empresa disponibilizados ao colaborador, tais como: computadores, celulares, headphones, telefones, mouses, materiais de escritório, chaves, armários, impressoras, etc.

A empresa não tolera o desperdício de qualquer tipo de material, sob pena de afronta ao nosso valor denominado da “Sustentabilidade”.

A Copastur Viagens e Turismo se coloca no direito de repassar os custos de manutenção, reparo ou reposição de ativos ao colaborador, caso seja comprovado mau uso, imperícia, negligência ou imprudência nos ativos disponibilizados ao colaborador.

Recomenda-se manter fechadas todas as portas de acesso controlado (entrada e CPD). Objetos de valores devem ser armazenados em locais apropriados.

# Organização do Ambiente de Trabalho

Papéis, dispositivos, telas de computadores e mídias removíveis não devem ficar expostos a pessoas não autorizadas, pois as informações são sigilosas e não devem ser visualizadas por terceiros, reduzindo risco de acesso, perdas e danos às informações.

Agendas, livros ou qualquer material que possa ter informações sobre a empresa ou informações particulares devem sempre ser guardados em locais fechados e trancados. Chaves devem ser guardadas em lugar adequado e não serem deixadas sobre a mesa.

Todos os ambientes devem ser mantidos limpos, sem acúmulo de papéis ou materiais que impeçam o acesso de pessoas ou a limpeza do departamento.

Áreas de comum acesso (salas de reuniões, banheiros e copas) devem ser mantidas limpas e em ordem. É responsabilidade de todos os cuidados e preservação destes ambientes.

Dentro das dependências da empresa não são permitidas nenhum tipo de confraternização dos departamentos ou colaboradores, sem autorização da diretoria.

Exemplos: bolos, tortas, refrigerante, sucos etc

O Programa 5S na Copastur Viagens e Turismo visa conscientizar a todos sobre a importância da qualidade de ordem, limpeza e segurança de informações no ambiente de trabalho.

A metodologia é realizada em 05 passos: **UTILIZAÇÃO:** Separar o útil do inútil, eliminando o desnecessário; **ORGANIZAÇÃO:** Identificar e arrumar tudo, para que qualquer pessoa possa localizar facilmente, de acordo com a periodicidade de utilização; **LIMPEZA:** Manter um ambiente sempre limpo, eliminando as causas da sujeira e aprendendo a não sujar; **SAÚDE ou MELHORIA CONTÍNUA:**

Manter um ambiente de trabalho sempre favorável à saúde e higiene; **AUTODISCIPLINA:** Fazer dessas atitudes, um hábito, transformando os 5S numa filosofia de vida.

# Segurança da Informação

O Departamento de Infraestrutura de TI é responsável por estabelecer as orientações referentes aos acessos à rede corporativa, telefonia, Internet, Correio Eletrônico e similares, bem como definir, implantar, disseminar e controlar diretrizes para proteção de ativos de informação de propriedade da Copastur Viagens e Turismo, ou sob sua custódia, contra ameaças internas ou externas, deliberadas ou acidentais.

É responsabilidade de todo colaborador a conduta de acordo com as orientações, a fim de proteger os ativos de informação, relatando ao departamento de Infraestrutura através do e-mail chamados@copastur.com.br, superior imediato ou ao departamento de Recursos Humanos qualquer situação que represente ou possa representar desvio ou violação de segurança. Não é permitida a utilização de HDs externos pelos colaboradores, somente o departamento de Infraestrutura de TI possui autorização de uso deste dispositivo. É importante ressaltar que, eventualmente, troca de informações e discussões técnicas nos ambientes da empresa ou ambientes externos podem estar sendo presenciados por clientes ou pessoas alheias ao assunto, sendo assim os colaboradores devem estar atentos com as informações que estão sendo abordadas em determinados locais como copas, elevadores, corredores e encontros informais.

# Uso dos sistemas eletrônicos da informação

O acesso à internet e o uso de telefone, e-mails, softwares, hardwares, pen drives, discos externos, armazenamento na nuvem, CD/DVD e qualquer outro sistema eletrônico são meios disponibilizados pela empresa para uso profissional exclusivamente.

As senhas de acesso aos sistemas são pessoais e todo colaborador é responsável civil e criminalmente por todas as ações feitas sob seu acesso, sendo certo que o não cumprimento deste dispositivo caracteriza falta grave e está sujeito às penalidades da lei. O compartilhamento de senhas coloca em risco a segurança das informações, além de comprometer o detentor da senha, caso ocorra uso indevido. Senhas fracas ou de fácil reconhecimento por terceiros devem ser evitadas pelo colaborador, assim como este deve ter o cuidado de trocá-las com frequência indicada pelo departamento de Infraestrutura de TI. Exemplos (senha com mais de 08 caracteres, contendo letras maiúsculas e minúsculas, números e caracteres especiais). Caso a ferramenta tenha a opção da autenticação de dois fatores, é imprescindível a ativação. Além da sua senha primária, a ferramenta irá validar seu acesso com um segundo método, que na maioria das vezes é um código enviado por SMS ou até mesmo uma notificação na tela do seu celular.

Os acessos aos e-mails, skypes, teams e mensageiros similares providos pela empresa são para fins profissionais, estritamente. Seu uso não poderá colocar em risco a segurança dos nossos sistemas. Observando a legislação aplicável, podemos monitorar todos os softwares corporativos e controlar os acessos de nossos colaboradores.

Sempre que utilizar a Internet, o colaborador não deve navegar em sites de conteúdos não confiáveis, e é expressamente vedado o acesso de sites de conteúdos reprimidos pelas autoridades brasileiras e pelos bons costumes e à moral da sociedade brasileira, ou mesmo em sites de conteúdos que não agreguem valor ao exercício de suas funções na empresa.

Não é permitido instalar software, gratuito ou não, nas máquinas da empresa sem a avaliação prévia e a devida autorização formal do departamento de Infraestrutura de TI. É terminantemente proibido o uso/instalação de cópias ilegais de arquivos, programas ou softwares (piratas) nos computadores e/ou equipamentos de propriedade da companhia, sob pena de serem tomadas as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

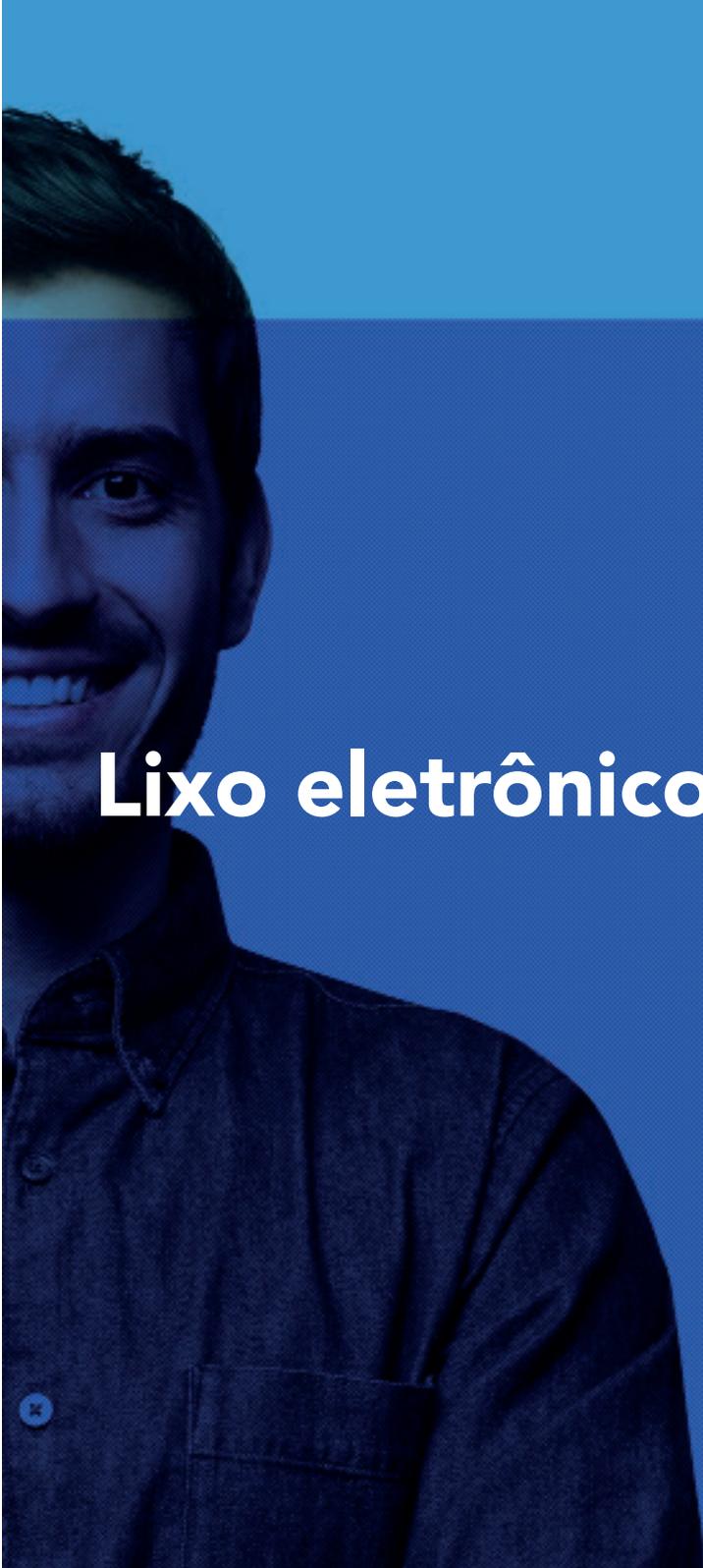
Nenhum tipo de arquivo pessoal pode ser mantido nas máquinas da empresa. Em caso de desligamento as máquinas e e-mails serão bloqueados e não será permitido o acesso pelo ex - colaborador em hipótese alguma.

# LGPD

Todos os dados de clientes, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços confiados à Copastur, que os colaboradores tiverem acesso ou conhecimento, em razão de suas atividades profissionais, devem ser tratadas como confidenciais.

Caso os funcionários percebam a veiculação/utilização incorreta de dados, informações ou notícias, inclusive no ambiente virtual, devem comunicar imediatamente ao Gerente de área e Comitê de Segurança de Dados.

Não é permitido aos funcionários, usuários das informações e dados pessoais e Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação da Copastur, divulgar quaisquer informações sobre dados pessoais, sejam eles de clientes, colaboradores, fornecedores ou terceiros, seja no ambiente físico ou virtual, com exceção das informações de caráter público ou se estiver expressa e formalmente autorizado pelo Comitê de Segurança de Dados.



## Lixo eletrônico

A COPASTUR VIAGENS E TURISMO, com intuito de minimizar o impacto ao meio ambiente, realiza o descarte do lixo eletrônico seguindo todos os princípios legais em parceria com um fornecedor qualificado.

Todo o processo, desde a coleta até o descarte final, é acompanhado pela companhia. Além disso, o colaborador que tiver em sua residência algum item eletrônico pode levar até os escritórios da Copastur para realizar o descarte, que faremos toda a tratativa.

Vale ressaltar que o colaborador é responsável pelos itens pessoais descartados e deverá destruir previamente qualquer informação pessoal antes do descarte.

# Redes Sociais

O acesso às redes sociais como Facebook, Instagram, Twitter, dentre outros, bem como canais como Youtube e uso do celular devem ser realizados com bom senso, sem prejudicar a rotina e aos demais departamentos.

Os perfis e páginas da Copastur Viagens e Turismo nas redes sociais são canais de relacionamento. Recomenda-se a participação ativa dos colaboradores nas redes ligadas a empresa, porém o que o colaborador publicar é de sua inteira responsabilidade, não devendo contrariar as normas deste código.

Caso sejam visualizados abusos, comentários indevidos sobre vídeos ou notícias postadas em nossos perfis o colaborador deve comunicar a Comissão de Ética e Conduta.

Informações internas são sempre consideradas confidenciais, sigilosas e de conteúdo estritamente profissional e, portanto, não devem ser postadas. Os colaboradores devem deixar claro que não representam ou falam em nome da empresa.

Em redes sociais pessoais as manifestações com conteúdo vulgar ou grosseiras, de caráter político, social, religioso, racial ou que afetem os direitos individuais ou coletivos feitas por colaboradores não devem ser associadas a nossa imagem ou toleradas por nós, quando contiverem conteúdo inadequado. As informações não devem prejudicar, interferir ou algo similar, a imagem da empresa, de colegas vinculados ou de qualquer pessoa.

A Copastur conta com o bom senso e responsabilidade dos colaboradores no uso de redes sociais, atendendo às políticas e a este Código de Ética e Conduta. Postagens pessoais com menções à Companhia deverão se restringir a informações previamente divulgadas nos perfis públicos, redes sociais e no site da Empresa.

Não é permitida a menção do nome de clientes da Copastur Viagens e Turismo ou qualquer outra associação em Redes Sociais sem prévia autorização.

# Foto Padrão Copastur

Em qualquer um dos canais e/ou ferramentas de uso corporativo. Deve-se utilizar a foto padrão tirada na contratação e previamente autorizada pelo departamento de Recursos Humanos.

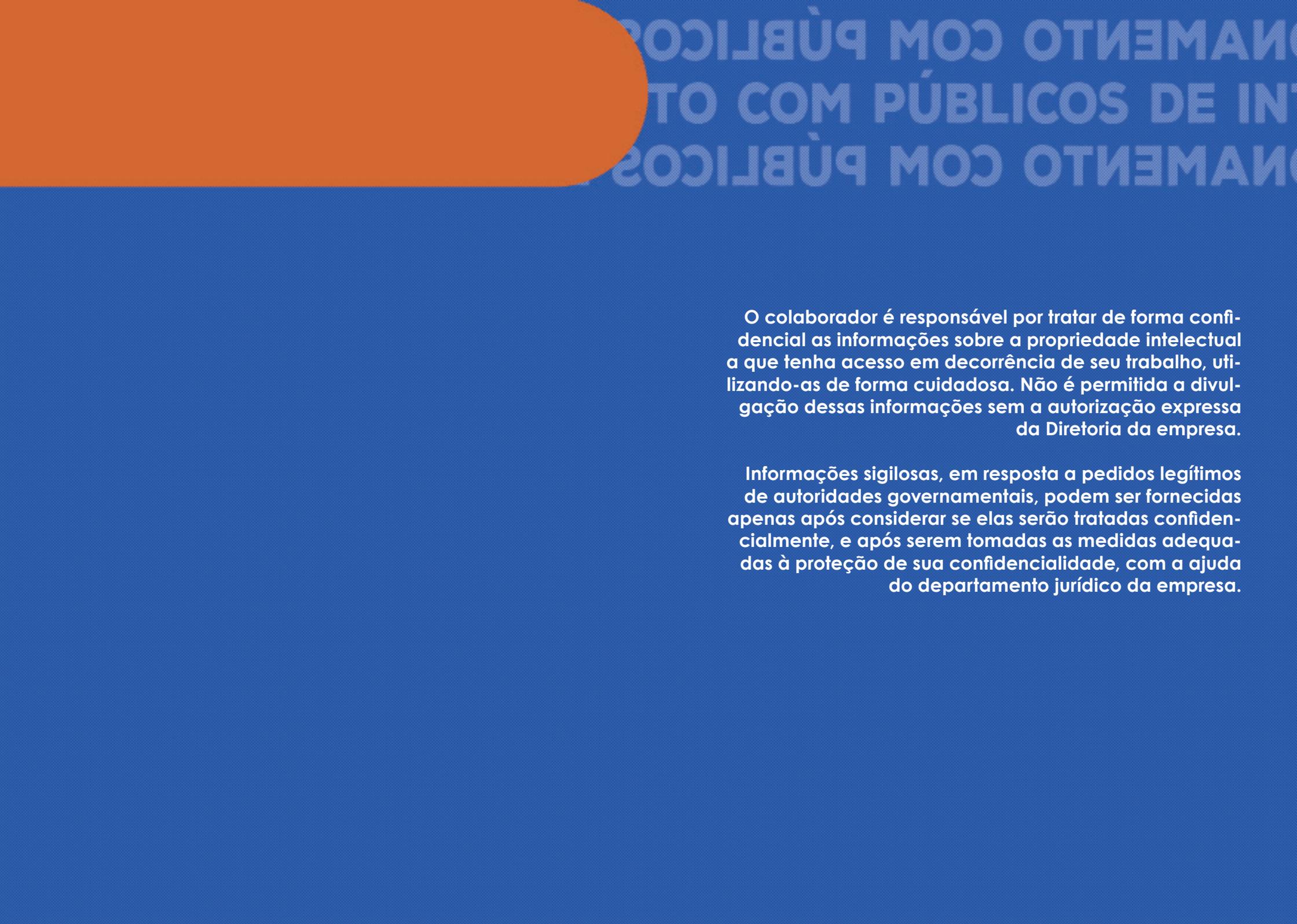
Caso necessário alteração, a mesma deverá passar por autorização da sua liderança imediata, e ficará sob responsabilidade da mesma avaliar se a foto segue as orientações

Preste atenção ao seu redor  
Procure uma parede branca ou de cor única para fazer  
uma foto sem muitos elementos;  
Use a luz natural  
Use luz natural para sua foto pessoal ficar mais clara e  
sem muitas sombras;  
Use a câmera certa  
Use uma boa câmera para evitar que o resultado fique  
distante do desejado;  
Pense no ângulo  
Escolha o seu melhor ângulo e evite fotos de baixo para  
cima;  
Pense no que está vestindo  
Evite usar roupas que possam deixar sua foto muito des-  
contraída e nada profissional;  
Fuja da selfie clichê  
Nada de biquinhos, sinais com as mãos e outros clichês  
de fotos de redes sociais.  
Lembrem-se que o uso dessas ferramentas e canais são  
estritamente para fins de interesse da Copastur, e se faz  
necessário manter uma postura coerente e profissional.

# Propriedade Intelectual

A propriedade intelectual é um bem jurídico e ativo patrimonial estratégico para a Copastur Viagens e Turismo. Nela se incluem patentes, marcas registradas, know how, dados técnicos e informações de processos e de mercado, entre outros itens que beneficiariam um concorrente se fossem de seu conhecimento.

Todos os arquivos e informações referentes à atividade profissional criados, recebidos ou armazenados nos sistemas eletrônicos são de propriedade da Copastur Viagens e Turismo e constituem bens comerciais e legais. Assim, em caso de mudança ou desligamento de um colaborador, essas informações mantidas são disponibilizadas para seu superior imediato e fica expressamente vedada a duplicação das informações bem como de sua divulgação para terceiros, sob as penalidades previstas em lei.



O colaborador é responsável por tratar de forma confidencial as informações sobre a propriedade intelectual a que tenha acesso em decorrência de seu trabalho, utilizando-as de forma cuidadosa. Não é permitida a divulgação dessas informações sem a autorização expressa da Diretoria da empresa.

Informações sigilosas, em resposta a pedidos legítimos de autoridades governamentais, podem ser fornecidas apenas após considerar se elas serão tratadas confidencialmente, e após serem tomadas as medidas adequadas à proteção de sua confidencialidade, com a ajuda do departamento jurídico da empresa.

# Saúde, Segurança e Meio Ambiente

A saúde, a integridade física dos colaboradores e a proteção ao meio ambiente são prioridades para a Copastur Viagens e Turismo.

Para o cumprimento de forma eficiente das rotinas e responsabilidades, é prática da empresa comunicar, de forma transparente, as informações preventivas e ou corretivas relativas à saúde, segurança e meio ambiente que possam ter impacto nos colaboradores, na comunidade ou no meio ambiente.

O colaborador que durante o horário de trabalho necessitar de atendimento médico com urgência deve comunicar ao gestor imediato e ao departamento de Recursos Humanos. O RH deve comunicar os familiares/responsáveis para buscar o colaborador na empresa ou, em caso de extrema urgência, diretamente no hospital. Será acionado o Serviço de Atendimento Médico de Urgência - SAMU para transportar o colaborador ao hospital.

O zelo pelo ambiente de trabalho é responsabilidade de todos os colaboradores, os quais deverão, sempre que identificar possíveis situações de risco, reportar ao departamento de Recursos Humanos, bem como a sua liderança imediata. Caberá a equipe da Copastur Viagens e Turismo, com o apoio do seu departamento de Recursos Humanos, adotar as medidas necessárias para excluir e/ou mitigar as situações que exponham o ambiente de trabalho a risco ou eventual irregularidade. Em situações de emergência, como acidentes ambientais ou de trabalho, os envolvidos devem seguir os procedimentos previstos para a situação e rapidamente relatar os fatos ao departamento de Recursos Humanos. Somente os porta-vozes oficialmente indicados poderão dar entrevistas ou fazer comunicados às autoridades, à comunidade e à imprensa.

# Brindes e Convites

Todo e qualquer presente comercial recebido por qualquer colaborador integra o patrimônio da Copastur Viagens e Turismo, e que os colaboradores desde logo aceitam e renunciam em reclamá-los em juízo ou fora dele e a qualquer tempo. A Diretoria é quem determinará a destinação apropriada para um presente comercial e decidirá sobre a viabilidade de deixar ou não, o presente no departamento de trabalho do agraciado ou com o próprio colaborador. À Copastur Viagens e Turismo caberá a decisão final do presente, inclusive pela sua devolução ao doador ou até mesmo sorteio entre os colaboradores da empresa.

Os colaboradores que receberem presentes comerciais, diversão ou cortesia, deverão comunicar ao seu gestor, de imediato. Os supervisores e/ou gerentes são responsáveis por garantir que as normas relativas aos presentes comerciais sejam rigorosamente seguidas.

# Relacionamento com parceiros comerciais

As relações comerciais da Copastur Viagens e Turismo devem se pautar pela observância das leis, aos valores da empresa e ao Código Corporativo de Ética e Conduta, cabendo a todos os colaboradores assegurar o seu cumprimento.

# Relações de Trabalho

A Copastur Viagens e Turismo, apoia e protege a realização dos Direitos Humanos, adotando políticas e práticas que contribuem para a erradicação do trabalho infantil, do trabalho escravo, forçado ou compulsório e da exploração social de crianças e adolescentes. Estas relações são reafirmadas e realinhadas anualmente junto ao Pacto Global.

# Clientes

A Copastur Viagens e Turismo está comprometida na contribuição para o processo de criação e evolução de valor de seus clientes, por meio do atendimento às suas expectativas e do desenvolvimento de soluções inovadoras.

Os requisitos e as expectativas dos clientes devem ser considerados, e todos aqueles que forem acordados devem ser rigorosamente cumpridos sem ferir o Código de Ética e Conduta da Copastur.

A Copastur Viagens e Turismo dispense tratamento de forma igualitária a seus clientes, seja por origem, seja por porte econômico ou localização. No entanto, reserva-se o direito de encerrar qualquer relação comercial sempre que seus interesses não estiverem sendo atendidos ou, ainda, quando o relacionamento representar risco legal, social, ambiental ou à imagem.

As informações sobre os serviços da Copastur Viagens e Turismo devem ser sempre claras, verdadeiras e de boa-fé. Cada serviço deve seguir rigorosamente as exigências legais do mercado ao qual se destina.

São de nossa responsabilidade e confidencialidade as informações sigilosas a nós repassadas por nossos clientes e parceiros.

# Sociedade

A Copastur Viagens e Turismo está comprometida com o desenvolvimento sustentável. O investimento em ações sociais, culturais e ambientais deve estar alinhado às diretrizes da empresa de forma a atender a projetos efetivamente alinhados em promover a transformação evolutiva social. Como atuação, a empresa está presente como signatário no Pacto Global e com o selo EcoVadis referente a sustentabilidade empresarial.

A Copastur Viagens e Turismo incentiva a participação dos seus colaboradores em programas de voluntariado na realização dos direitos humanos e sustentabilidade



ONAMENTO COM PÚBL  
COM PÚBLICOS DE IM  
ONAMENTO COM PÚBL

# Fornecedores

O relacionamento com os fornecedores deve ser pautado pelo respeito e pela busca permanente de desenvolvimento de serviços que agreguem valor a Copastur Viagens e Turismo e fortaleçam a posição competitiva de ambos.

Os fornecedores da Copastur Viagens e Turismo devem conhecer os valores da empresa e ter atuação compatível com os princípios deste Código Corporativo de Ética e Conduta. A Copastur Viagens e Turismo buscará sempre dar preferência aos fornecedores que compartilhem dos mesmos princípios éticos e comportamentos que condizem com nossos valores.

A contratação de empresas pertencentes ou dirigidas por ex-colaboradores deve ser tratada com os cuidados necessários a serem tomados para não expor a empresa a riscos trabalhistas.

A Copastur Viagens e Turismo espera de seus fornecedores a clareza na caracterização dos produtos e dos serviços, bem como nos cuidados a serem tomados em relação à saúde, segurança e meio ambiente.

A Copastur Viagens e Turismo poderá encerrar uma relação de negócio com um fornecedor sempre que houver prejuízo de seus interesses ou desconsideração de questões legais, tributárias, de meio ambiente e de saúde e segurança no trabalho.

São de responsabilidade e confidencialidade da Copastur Viagens e Turismo as informações sigilosas a nós repassadas por nossos fornecedores.

# Governo

A Copastur Viagens e Turismo respeita a legislação e as autoridades de todas as instâncias de governo.

A transmissão de informações às esferas de governo, incluindo órgãos públicos municipais, estaduais e federais, deve ser efetuada sempre por escrito, mediante protocolo e com a devida orientação do departamento Jurídico e/ou Controladoria, de acordo com cada assunto envolvido.

Sempre que uma demanda for apresentada por um representante do governo, incluindo processos de fiscalização, o colaborador deverá submetê-la ao departamento de Recursos Humanos para repasse ao Jurídico e/ou a Controladoria, dependendo do assunto a que se refere, antes de qualquer encaminhamento.

Todo e qualquer mandado de busca, emanado de autoridade judiciária e ou policial, que for apresentado a um colaborador, este deve cooperar, porém contatando, imediatamente, ao departamento de Recursos Humanos para repasse ao Jurídico para orientação prévia de como proceder e para a devida assistência.

O envio de informações deve se dar de forma completa, exata e suficiente para o esclarecimento da questão, de maneira a cumprir rigorosamente as normas aplicáveis.

O departamento Jurídico da empresa deve ser consultado para oferecer a assistência legal necessária.

O colaborador não deve utilizar o nome Copastur Viagens e Turismo no trato de assuntos pessoais de qualquer natureza em seu relacionamento com o governo.

# Imprensa, Publicidade, Imagem e Reputação

A Copastur Viagens e Turismo adota uma posição objetiva e clara na divulgação das informações e busca satisfazer aos interesses das partes envolvidas.



ONAMENTO COM PÚBLICO  
TO COM PÚBLICOS DE IN  
ONAMENTO COM PÚBLICO

# Publicidade

Toda divulgação publicitária da Copastur Viagens e Turismo deve ser verdadeira e evitar exageros, não será tolerado arrogância, prepotência e preconceito.

A publicidade Institucional da empresa deve ser adequada ao posicionamento da empresa e seguir orientação da Diretoria.

A gestão de imagem e reputação deve seguir o posicionamento definido e detalhado no Manual de Identidade Visual, e sob a orientação do departamento de Marketing.

A Copastur Viagens e Turismo condena a publicidade enganosa. As iniciativas de marketing e comunicação de serviços da empresa caracterizam-se por respeitar a legislação vigente, a ética e as normas de referência nacional e internacionais.

# Imprensa

Os contatos com a imprensa serão promovidos, exclusivamente, pelos porta-vozes designados pela empresa, com orientação do Departamento Jurídico ou da Diretoria. É, portanto, vedado às pessoas não autorizadas realizar contato com a imprensa em nome da Copastur Viagens e Turismo.

O colaborador não deve promover a divulgação de informações sigilosas ou inverídicas na imprensa.

O contato com profissionais da imprensa não deve ser tratado, em hipótese alguma, como um relacionamento comercial. Dessa forma, não envolve favores ou pagamentos de nenhuma espécie.

O relacionamento com a imprensa deve privilegiar a divulgação de fatos relevantes e a promoção dos negócios da empresa. O destaque deve ser, sempre que possível, direcionado às atividades da Copastur Viagens e Turismo.

# Imagem e Reputação

A construção e o fortalecimento da imagem e da reputação da Copastur Viagens e Turismo também se darão por meio do diálogo e comportamento de seus colaboradores para com os públicos com os quais se relacionam. Para tanto, é esperado que cada colaborador possa agir, dentro e fora da empresa, sempre em consonância com os valores e princípios da empresa. O colaborador deve zelar pela imagem da empresa também em suas redes sociais (instagram, linkedin, facebook e outros), principalmente quando houver vínculo direto (postagem, marcação, citação). Lembre-se, o bom senso é essencial em qualquer momento da nossa vida pessoal e/ou profissional. Não existe uma segunda chance de causar uma boa primeira impressão.

A Copastur Viagens e Turismo garante que utilizará a imagem de seus colaboradores exclusivamente para fins corporativos, zelando da melhor forma possível para o resguardo do material cedido e de forma graciosa à ora cessionária, seja em qual âmbito que elas forem utilizadas, passível de indenização apenas no caso de descumprimento deste Código de Corporativo de Ética e Conduta.

Só é permitido fotografar dentro das dependências da empresa quando houver realização de eventos, palestras, workshops e afins com intuito de divulgação e propagação da atividade. Toda imagem que fugir dessa regra, deve ser orientada pela liderança a viabilidade de fotografia.

É expressamente proibido fotografar sua estação de trabalho, uma vez que poderá evidenciar informações sigilosas e/ou confidências da Copastur Viagens e Turismo.

Cabe ressaltar que a responsabilidade da imagem e postagem é diretamente do colaborador, podendo ser sinalizado pela liderança e/ou Comissão de ética caso fuja do propósito indicado.

# Esclarecimentos e Denúncias

5





Dúvidas de interpretação, casos omissos e denúncias de descumprimento deste Código devem ser apresentados à liderança ou encaminhados à área de Recursos Humanos. Para preservação do completo anonimato o colaborador deve utilizar o canal de Comunicação Corporativa e Comissão de Ética e Conduta.

Eventuais situações em que o assunto possa causar constrangimento, caso seja tratado diretamente com a liderança imediata, o colaborador poderá enviar sua questão diretamente ao departamento de Recursos Humanos ou utilizar a Comunicação

Corporativa Comissão de Ética e Conduta.

Denúncias sobre eventual desvio de conduta de qualquer colaborador, fornecedor, contratado ou parceiro tais como: fraude, apropriação indébita, suborno em atos ou transações comerciais, de negócio deverão ser acompanhadas, sempre que possível de fatos e dados concretos.

Toda denúncia recebida pela Copastur Viagens e Turismo será tratada com confidencialidade. Nenhuma retaliação ao colaborador será aceita, por se reportar em boa fé. Caso o colaborador sofra retaliação de qualquer natureza deve informar de imediato à área de Recursos Humanos e Comissão de Ética e Conduta.

Para que haja uma análise mais profunda sobre os casos, recomenda-se que os relatos de desvios de conduta e atos que contrariem as regras deste Código contenham as seguintes informações:

Quem são as pessoas envolvidas na ocorrência;

Como aconteceu o fato (quanto mais detalhes fornecidos, melhor);

Quando aconteceu o fato;

Onde se deu a ocorrência;

Por que houve o ocorrido– quais seriam as motivações;

Evidências que possam contribuir para a apuração do fato trazido.

ESCLARECER  
ESCLARECER  
ESCLARECER  
ESCLARECER

O departamento de Recursos Humanos garante a uniformidade dos critérios usados na resolução de casos similares, verificará a validade da questão levantada, tomará as providências, quando for necessário, e responderá ao solicitante, quando identificado.

O objetivo desta comunicação é zelar pela manutenção e cumprimento do Código Corporativo de Ética e Conduta que visa:

Esclarecer as dúvidas relacionadas ao que consta no Código;

Corrigir os desvios de conduta;

Investigar a veracidade das possíveis denúncias;

Orientar a forma correta de agir ou recomendar a aplicação das ações punitivas quando cabíveis e na correspondente proporcionalidade do ato delitivo;

Avaliar oportunidades de melhoria referente ao Código

Corporativo de Ética e Conduta sugeridas pelos colaboradores.





O descumprimento de normas e regras da Copastur Viagens e Turismo são passíveis de punição. Importante ressaltar que os casos serão avaliados individualmente. Reincidências, após a devida orientação, também estão sujeitas a medidas disciplinares. Além das normas e regras desse código, a Copastur Viagens e Turismo seguirá atuando junto aos inegociáveis\*, onde estes não precisarão seguir a escala disciplinar a seguir.

\*Os inegociáveis são ações, atitudes e comportamentos intoleráveis para empresa. Caso identificados em qualquer área e/ou posição hierárquica, serão discutidas pela diretoria e Comissão de Ética e Conduta diretamente.

O Departamento de Recursos Humanos em conjunto com a liderança determinará a aplicação de cada punição juntamente com o departamento Jurídico. São punições possíveis de serem aplicadas:

Advertência Verbal;

Advertência por escrito;

Suspensão;

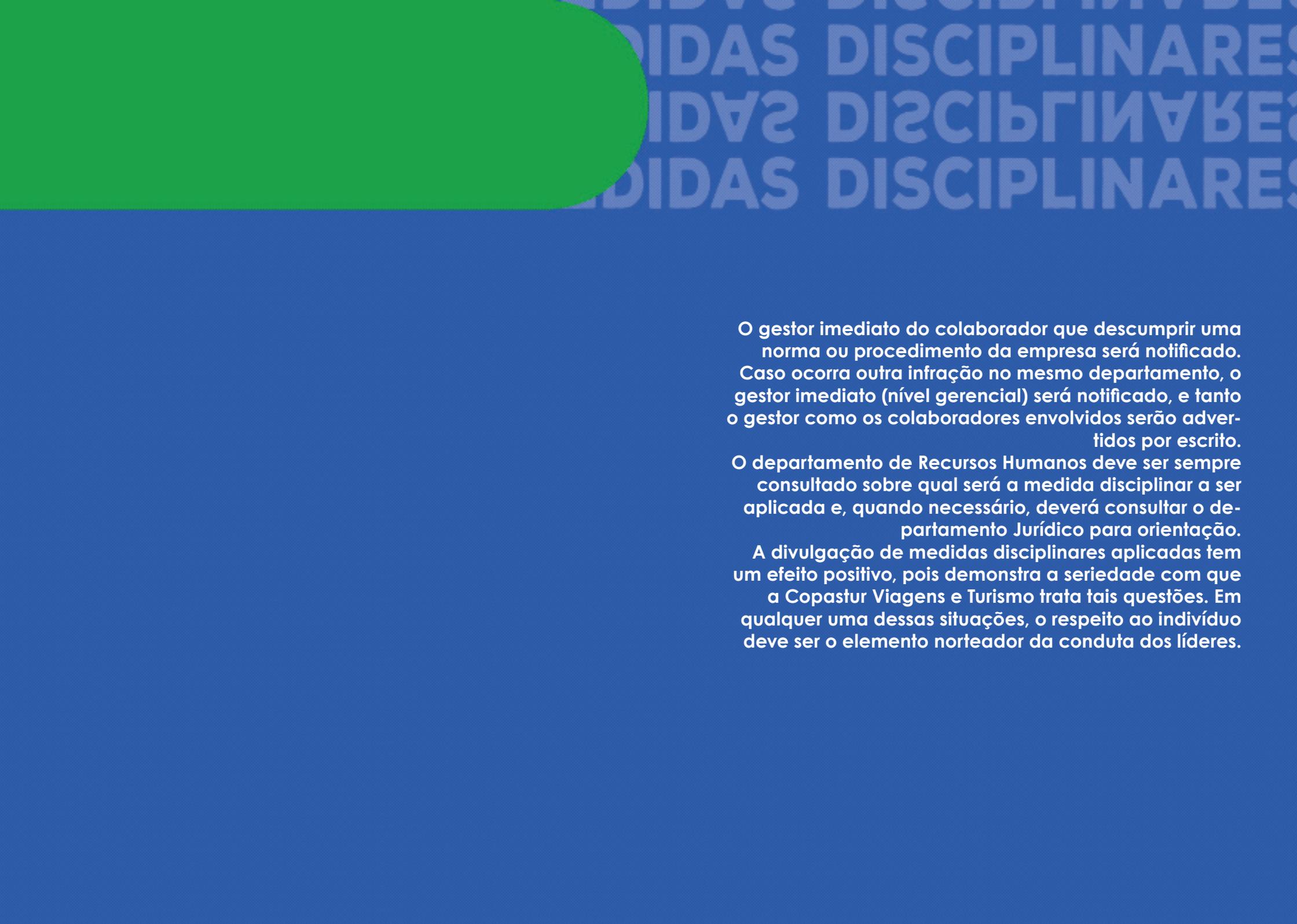
Demissão sem justa causa;

Demissão com justa causa.

A Aplicação de penalidades deve ser feita tanto quanto possível, logo em seguida a falta cometida, sob pena de caracterizar o perdão tácito . Admite-se um período maior de tempo para a aplicação de penalidade quando a falta requerer apuração de fatos e das devidas responsabilidades, hipótese em que não se caracterizará o perdão tácito. As sanções devem ser justas, razoáveis e proporcionais à falta cometida. Faltas semelhantes devem receber sanções semelhantes.

Quando um colaborador julgar que há uma disfunção em determinada norma, ele deverá recorrer à Comissão de Ética e Conduta e solicitar uma revisão dessa norma. A mesma será reavaliada pelo departamento competente e poderá ser revisada. Lembrando que qualquer assunto será avaliado pela área e identificado se haverá necessidade de inclusão e/ou revisão do procedimento.

Na hipótese da impossibilidade de realização de um ato, por falta de infraestrutura ou recursos adequados, e o colaborador não consiga cumprir a norma, o mesmo deve solicitar a orientação do seu gestor imediato e/ou da Comissão de Ética e Conduta.

- 
- O gestor imediato do colaborador que descumprir uma norma ou procedimento da empresa será notificado. Caso ocorra outra infração no mesmo departamento, o gestor imediato (nível gerencial) será notificado, e tanto o gestor como os colaboradores envolvidos serão advertidos por escrito.
  - O departamento de Recursos Humanos deve ser sempre consultado sobre qual será a medida disciplinar a ser aplicada e, quando necessário, deverá consultar o departamento Jurídico para orientação.
  - A divulgação de medidas disciplinares aplicadas tem um efeito positivo, pois demonstra a seriedade com que a Copastur Viagens e Turismo trata tais questões. Em qualquer uma dessas situações, o respeito ao indivíduo deve ser o elemento norteador da conduta dos líderes.

GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUCTA  
GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUCTA

# Gestão do Código de Conduta

7



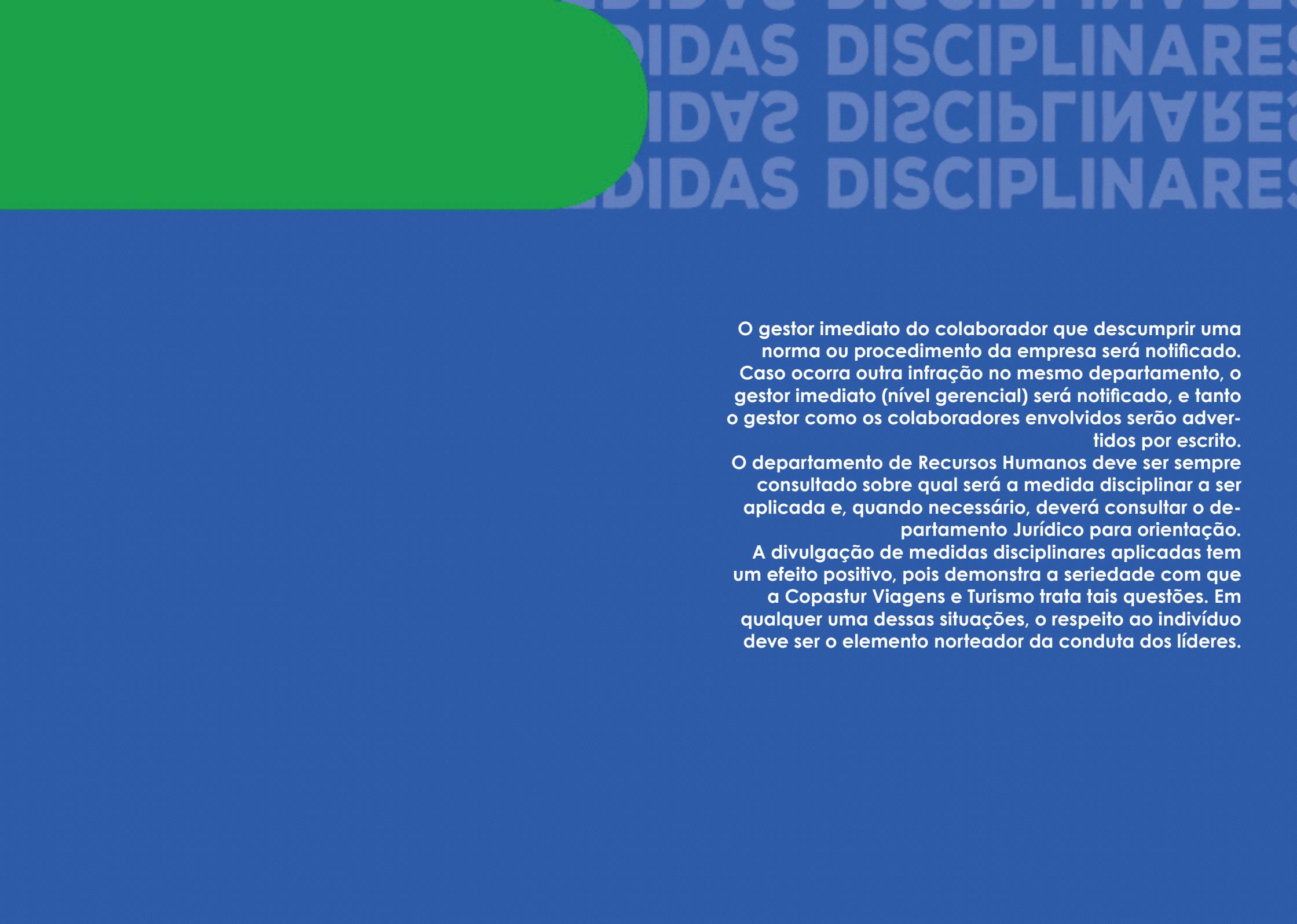
A Aprovação deste código e suas atualizações são de responsabilidade da Copastur Viagens e Turismo.

Cabe aos líderes, em todos os níveis, garantir que seus colaboradores conheçam e apliquem os preceitos deste código, devendo ser um exemplo de conduta a ser seguido integralmente. E a cada colaborador propagar os mesmos preceitos entre seus stakeholders , agindo da mesma maneira.

Sugestões de melhorias devem ser encaminhadas à área de Recursos Humanos e Comissão de Ética e Conduta. Cabe à diretoria analisá-las e propô-las para inclusão na revisão seguinte, se forem consideradas pertinentes. A publicação e atualização do Código de Conduta Corporativo são de responsabilidade do departamento de Recursos Humanos e da Comissão de Ética e Conduta. O termo de aceite que referencia o código e da respectiva guarda, são de responsabilidade do departamento de Recursos Humanos.

Quando um colaborador julgar que há uma disfunção em determinada norma, ele deverá recorrer à Comissão de Ética e Conduta e solicitar uma revisão dessa norma. A mesma será reavaliada pelo departamento competente e poderá ser revisada. Lembrando que qualquer assunto será avaliado pela área e identificado se haverá necessidade de inclusão e/ou revisão do procedimento.

Na hipótese da impossibilidade de realização de um ato, por falta de infraestrutura ou recursos adequados, e o colaborador não consiga cumprir a norma, o mesmo deve solicitar a orientação do seu gestor imediato e/ou da Comissão de Ética e Conduta.

- 
- O gestor imediato do colaborador que descumprir uma norma ou procedimento da empresa será notificado. Caso ocorra outra infração no mesmo departamento, o gestor imediato (nível gerencial) será notificado, e tanto o gestor como os colaboradores envolvidos serão advertidos por escrito.
  - O departamento de Recursos Humanos deve ser sempre consultado sobre qual será a medida disciplinar a ser aplicada e, quando necessário, deverá consultar o departamento Jurídico para orientação.
  - A divulgação de medidas disciplinares aplicadas tem um efeito positivo, pois demonstra a seriedade com que a Copastur Viagens e Turismo trata tais questões. Em qualquer uma dessas situações, o respeito ao indivíduo deve ser o elemento norteador da conduta dos líderes.

# Contatos

8



Todo colaborador que tiver alguma sugestão ou dúvida,  
poderá entrar em contato com a Comissão de Ética e  
Conduta através dos canais abaixo:  
E-mail: [etica@copastur.com.br](mailto:etica@copastur.com.br)

# Referência a outros documentos internos

9





Aceitação do Código de Conduta  
Manual de Identidade Visual  
Manual do Sistema de Gestão Integrada  
Procedimentos de Gestão Integrada  
Política de Uso de Imagem  
Política Recebimento de Presentes Comerciais  
Política de Viagens e Reembolso  
Política de 5S  
Termo de Entrega de Celulares e Notebooks  
Visão, Missão e Valores