

MACNA CME

CÓDIGO MACNA DE EXCELÊNCIA

Abrange os Códigos de Ética, Conduta, Postura e todos Regulamentos e Normas da Macna Hotels.

Versão 1.4 - 29/11/2023

SUMÁRIO

1. Missão Visão e Valores, Sustentabilidade e Meio Ambiente

1.1. Missão

1.2. Visão

1.3. Valores

1.4. Política de Sustentabilidade

1.5. Política de Meio Ambiente, Saúde e Segurança

2. Diretrizes de comportamento

2.1. Os Inegociáveis

2.2. Todos nós devemos

2.3. Nunca devemos fazer na Macna Hotels

2.4. Como agir em determinadas situações

2.5. Papéis e Responsabilidades dos Líderes

2.6. Diretrizes de Relacionamento com Clientes

2.7. Diretrizes de Relacionamento com Fornecedores

2.8. Relacionamento com Terceiros

2.9. Doação de Produto e Apoio a Projetos

2.10. Privacidade dos Dados

2.11. Segurança da Informação

2.12. Comunicação e Mídia Social

2.13. Disposições Gerais

3. Considerações Finais do Macna CME

4. Declaração de Compromisso com o Macna CME

NOSSOS PILARES FUNDAMENTAIS

1. Missão, Visão, Valores, Sustentabilidade e Meio Ambiente.

1.1. Nossa missão é :

Encantar todos os hóspedes através do conforto, honestidade e cortesia.

A nossa declaração de missão é poderosa e clara. Refletindo compromisso com a excelência no serviço, a integridade nas interações e a gentileza no trato com os hóspedes. Esses valores são fundamentais para criar uma experiência de hospedagem memorável e positiva, contribuindo para a fidelidade e satisfação dos clientes. A missão no coração da operação e das decisões certamente ajudará a Macna Hotels a se destacar no setor hoteleiro.

1.2. **Visão:** Desde abril de 2019, sob a bandeira Vivenzo e Gran Vivenzo, a Macna Hotels se posiciona na vanguarda da hotelaria, impulsionada por uma equipe experiente em tecnologia:

Nossa visão é revolucionar o setor hoteleiro, combinando inovação, hospitalidade, honestidade e bom humor. Estamos comprometidos em trazer o que há de mais moderno em conveniência digital e tecnologias inovadoras, redefinindo a experiência do hóspede e estabelecendo novos padrões de serviço e conforto.

- 1.3. Valores:** Os valores da Macna Hotels são bem definidos e refletem uma cultura empresarial forte e centrada no hóspede, na equipe e na ética.

NOSSOS VALORES

Apesar de termos o espírito inovador,
somos fortemente pautados por valores atemporais.

1º Valor Macna - Hóspede em 1º Lugar: Reafirmar o compromisso com a excelência no atendimento, destacando a importância de conhecer profundamente o hóspede e superar as suas expectativas. Enfatizar a disposição em reconhecer e corrigir erros para de (re)conquistar diariamente a confiança do cliente.

Hóspede sempre em 1o. Lugar, ele tem prioridade sobre todos os investidores, acionistas e colaboradores.

2º Valor Macna - Gostar de Gente com Transparência e Franqueza: Valorizar a energia positiva, o trabalho colaborativo e a comunicação honesta. Destacar a importância do feedback construtivo e da autonomia responsável no desenvolvimento de talentos.

3º Valor Macna - Disciplina: Enfatizar a importância da rotina e do compromisso com a excelência. Ressaltando que o sucesso duradouro vem do trabalho duro, proatividade, pontualidade e da resolução de problemas, sempre com foco em superar as expectativas dos hóspedes.

4º Valor Macna - Atitude Idônea: Reforçar a crença na integridade como um valor fundamental, agindo com honestidade e honrando compromissos em todas as situações. Valorizar ações e decisões pautadas no respeito e na justiça.

5º Valor Macna - Bom Humor: Destacar a importância de manter um ambiente positivo, mesmo em situações desafiadoras, e como isso contribui para o trabalho em equipe e a inovação.

6º Valor Macna - Meritocracia: Reiterar que reconhecimento e recompensas são baseados no mérito, com ênfase na dedicação, habilidade e realização dos colaboradores.

7º Valor Macna - Aprender e Ensinar: Enfatizar a valorização da curiosidade e do desenvolvimento contínuo, e a importância de compartilhar conhecimento, fomentando o crescimento conjunto.

1.4. Política de Sustentabilidade:

Na Macna Hotels, reconhecemos nossa responsabilidade perante as gerações atuais e futuras.

Estamos firmemente comprometidos com práticas sustentáveis, indo além da minimização do nosso impacto ambiental para contribuir ativamente para um mundo mais equilibrado e justo.

Nosso enfoque em sustentabilidade deverá permear todos os aspectos da nossa operação. Isso inclui o uso consciente de recursos naturais, a adoção de tecnologias e práticas ecoeficientes e o fomento de uma cultura de sustentabilidade entre nossos colaboradores e hóspedes.

Além disso, priorizamos parcerias com fornecedores e stakeholders que compartilham de nossos valores sustentáveis e se dedicam, como nós, a práticas que respeitam o meio ambiente e que promovem a justiça social é fundamental para o desenvolvimento sustentável não só da operação, mas também do ambiente em que estamos inseridos

Comprometemo-nos a ser um exemplo de liderança e inovação em sustentabilidade no setor hoteleiro. demonstrando que é possível aliar excelência em hospitalidade com um profundo respeito pelo nosso planeta e suas comunidades.

Conclusão: Na Macna Hotels, o compromisso com a sustentabilidade é um pilar essencial da nossa identidade. Através de práticas responsáveis e parcerias alinhadas com nossos valores, dedicamos a ser líderes em

inovação sustentável, equilibrando a excelência em hospitalidade com o cuidado profundo pelo meio ambiente e pela sociedade.

1.5. Política de Meio Ambiente, Saúde e Segurança:

Nossa política foca no bem-estar dos colaboradores e à preservação ambiental. Comprometemo-nos a manter um ambiente de trabalho seguro, a minimizar o impacto ambiental e a atender proativamente a quaisquer riscos associados.

Principais Compromissos:

- Integrar Segurança, Meio Ambiente e Saúde (SMS) em todos os aspectos de nossos negócios.
- Promover a conscientização e a comunicação transparente sobre SMS, incentivando a melhoria contínua e adoção de práticas preventivas em SMS.
- Prevenir acidentes e danos ao patrimônio ou ao meio ambiente, assegurando a operação e manutenção seguras, protegendo a saúde dos colaboradores e reduzindo continuamente os riscos.
- Implementar consumo e produção sustentáveis.

Cumprimento da Legislação: Nos comprometemos a cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis, mantendo uma atitude preventiva para corrigir não conformidades.

Novos Contratos: Adotar práticas e tecnologias que assegurem aos novos contratos as melhores práticas em SMS durante sua vigência.

Relacionamento com a Comunidade:

- Avaliar e mitigar impactos ambientais ou patrimoniais das atividades da empresa.
- Preservar áreas verdes locais.

Coleta Seletiva e Consumo Consciente:

- Fomentar a consciência ambiental e promover a coleta seletiva e o consumo consciente.
- Aplicar a teoria dos 5 R's (Repensar, Recusar, Reduzir, Reutilizar, Reciclar).
- Reduzir o consumo de recursos como papel, energia e água.

2. Diretrizes de comportamento

Fazendo Certo na Macna: Uma Mensagem para Todos

Caros Colaboradores e Parceiros,

Na nossa jornada para sermos reconhecidos como líderes em hospitalidade no Brasil e globalmente o, é essencial que cada um de nós, independentemente da posição ou função, esteja comprometido com a conduta ética e íntegra.

Na Macna, "fazer certo" é mais do que uma frase; é um modo de vida, tanto dentro quanto fora da empresa.

Nós valorizamos e buscamos líderes que atinjam metas trabalhando em equipe e adotem práticas corretas e éticas. No entanto, esta não é apenas uma expectativa de nossos líderes, mas de todos nós. Cada colaborador e parceiro é um reflexo da Macna, e nosso comportamento coletivo molda a reputação e o sucesso da nossa empresa.

"Fazer certo" significa agir com honestidade, transparência e respeito em todas as interações. Isso inclui preservar a integridade em qualquer situação, promovendo um ambiente de trabalho positivo e exigindo que esta conduta seja respeitada e replicada por todos.

Adotem este Código de Conduta como um guia fundamental em suas atividades diárias. Ele é um instrumento vital para garantir que nossas ações reflitam os altos padrões que estabelecemos para nós mesmos. Ao fazer isso, cada um de nós contribui para a realização do nosso sonho de ser a melhor empresa de hospitalidade, construída sobre a base sólida da ética e do respeito mútuo.

Toda vez que for fazer algo, questione se esta atitude pode prejudicar alguém ou a MACNA. Se a resposta for "sim", não faça!

Com Confiança e Compromisso,

Conselho de Administração e Diretoria Executiva da Macna Hotels

2.1. Os inegociáveis da Macna Hotels

O que são os Inegociáveis?

Os "Inegociáveis" são atitudes e comportamentos que a Macna Hotels não tolera sob nenhuma circunstância.

Violações destas normas são consideradas extremamente graves e será motivo de demissão por justa causa independente de advertência ou suspensão prévia.

O porquê dos Inegociáveis?

Esses padrões rigorosos são estabelecidos para proteger e preservar os valores fundamentais da Macna Hotels.

Eles refletem nosso compromisso inabalável com a ética, integridade e respeito mútuo.

Quais são os Inegociáveis?

- **Causar prejuízo ao Hóspede e/ou a Empresa:** Qualquer ação que prejudique nossos hóspedes ou a Macna Hotels é inaceitável.
- **Práticas de Corrupção:** Não toleramos suborno, corrupção ou qualquer outra forma de prática desonesta.
- **Respeito Mútuo e Inclusão:** Esperamos que todos tratem colegas, hóspedes e parceiros com respeito e dignidade.
- **Discriminação de Qualquer Natureza:** É vedado discriminar alguém com base em raça, gênero, orientação sexual, religião ou qualquer outra característica.
- **Assédio Moral e Sexual:** Não permitimos assédio de qualquer tipo no ambiente de trabalho.

- **Conflito de Interesse:** É esperado que todos evitem situações onde interesses pessoais possam entrar em conflito com os da empresa.

2.1.1. Causar Prejuízo ao Cliente e/ou a Empresa

Na Macna Hotels, nos dedicamos a oferecer serviços excepcionais aos nossos clientes, mantendo sempre a integridade e o respeito mútuo.

Este capítulo do CME dedica-se a estabelecer diretrizes claras para prevenir e gerenciar situações que possam causar prejuízo aos nossos clientes ou à empresa.

- Todos os colaboradores devem se empenhar continuamente na busca pela excelência em seus serviços, suas ações ou omissões não prejudiquem a experiência do cliente nem a reputação da empresa.
- É fundamental que cada membro da equipe assuma a responsabilidade por suas ações. Qualquer potencial prejuízo ao cliente ou à empresa, seja financeiro, operacional ou reputacional, deve ser imediatamente comunicado aos superiores.
- Assegurar que todos os serviços e produtos oferecidos estejam em conformidade com os padrões de qualidade e segurança estabelecidos, evitando qualquer dano ou inconveniência aos clientes.
- Erros devem ser tratados como oportunidades de aprendizado. Em caso de incidentes que possam afetar clientes ou a empresa, é essencial uma gestão transparente e eficaz do conflito, buscando soluções rápidas e justas. Reporte imediatamente ao seu superior.
- Ações intencionais ou negligentes que resultem em prejuízos significativos para clientes ou para a empresa não serão toleradas e estarão sujeitas a medidas disciplinares, conforme a gravidade do caso.
- Encorajamos todos os colaboradores a contribuir com ideias e sugestões que possam aprimorar nossos processos e serviços, visando a redução de riscos de prejuízos e a melhoria da experiência do cliente.

Conclusão: Cada membro da equipe da Macna Hotels desempenha um papel crucial em proteger nossos clientes e a reputação da empresa. A adesão a este capítulo do Código Macna de Excelência é fundamental para manter nossos altos padrões de serviço e integridade.

2.1.2. Práticas de Corrupção

Na Macna Hotels, temos um compromisso inabalável com a ética empresarial e a integridade. **Qualquer ato de corrupção será punido com demissão por justa causa, além de sujeitar os envolvidos a processos judiciais cíveis e criminais cabíveis.**

- Proibição de Práticas Corruptas. É terminantemente proibido:
 - Envolver-se, direta ou indiretamente, em práticas de suborno e corrupção, incluindo a oferta ou aceitação de propinas, vantagens indevidas ou quaisquer outros atos desonestos junto a agentes públicos ou privados, fornecedores e etc.
 - Aceitar ou oferecer brindes, presentes, vantagens ou hospitalidades que violem a política da empresa, especialmente aqueles que possam ser interpretados como uma tentativa de influenciar decisões comerciais ou governamentais.
 - Aceitar qualquer tipo de favorecimento pessoal que possa comprometer a integridade das decisões empresariais, colocar em risco a imagem da Macna Hotels ou resultar em prejuízo financeiro para a empresa.
- Responsabilidade dos Colaboradores:
 - Todos os colaboradores são responsáveis por compreender e cumprir e reforçar esta política.

- Qualquer suspeita de práticas corruptas deve ser imediatamente reportada ao superior hierárquico ou ao departamento de compliance, sendo que a simples falta de comunicação imediata de qualquer ato suspeito será interpretado como falta grave do empregado.

Conclusão: Este capítulo do Código de Conduta reafirma nossa posição estrita contra todas as formas de corrupção e suborno, tanto no trato com entidades públicas quanto no relacionamento com parceiros privados.

2.1.3. Respeito Mútuo e Inclusão

O respeito é a pedra angular de nossa cultura organizacional. Acreditamos que cada indivíduo, independentemente de sua origem, gênero, idade, orientação sexual, capacidade física ou crença religiosa, traz consigo uma riqueza de experiências e perspectivas que enriquecem nosso ambiente de trabalho e nos ajudam a crescer como uma equipe unida.

- **Valorização da Diversidade:** Celebramos a diversidade em todas as suas formas. Reconhecemos que é a variedade de pensamentos, experiências e culturas que nos torna mais fortes e mais adaptáveis às mudanças.
- **Ambiente de Trabalho Seguro e Acolhedor:** Nosso compromisso é criar um ambiente onde todos se sintam seguros, valorizados e ouvidos.
- **Regra ampla:** Qualquer forma de discriminação, assédio ou preconceito é inaceitável e tratada com a máxima seriedade.
- **Conscientização:** Investimos em treinamentos e workshops para garantir que nossa equipe esteja sempre ciente da importância do respeito mútuo e da inclusão.
- **Educação:** A educação é a chave para erradicar preconceitos e construir uma cultura de aceitação.

- **Feedback e Melhoria Contínua:** Encorajamos feedbacks construtivos e estamos sempre buscando maneiras de melhorar nossas políticas e práticas para garantir um ambiente de trabalho inclusivo.

Conclusão: Esta conclusão captura a essência do compromisso da Macna Hotels com um ambiente de trabalho inclusivo, ressaltando a importância da diversidade, da educação e do feedback na construção de uma cultura organizacional forte e respeitosa..

2.1.4. Discriminação de Qualquer Natureza

Na Macna Hotels, valorizamos a diversidade e estamos comprometidos em promover um ambiente de trabalho inclusivo e livre de discriminação.

- A discriminação ocorre quando um indivíduo ou grupo é tratado de forma injusta ou desigual em razão de características como:
 - Raça, cor ou etnia. Crença religiosa ou convicções filosóficas.
 - Gênero, identidade ou expressão de gênero. Orientação sexual.
 - Classe social. Ideais políticos ou opiniões pessoais.
 - Características físicas, deficiências ou condições de saúde.
- **Conduta Esperada:**
 - Todos os colaboradores devem tratar uns aos outros e os hóspedes com respeito, dignidade e justiça, independentemente de suas características individuais.
 - Qualquer forma de comportamento discriminatório, incluindo comentários, piadas, insinuações ou gestos ofensivos, não serão tolerados.
- **Denúncias de Discriminação:** Encorajamos a comunicação aberta e transparente. Qualquer colaborador que testemunhe ou sofra discriminação **deve** reportar o incidente imediatamente a um superior ou

utilizar o Canal de Denúncias, garantimos total confidencialidade e proteção contra retaliações.

- **Processo de Investigação e Ação:** Denúncias de discriminação serão investigadas de forma rigorosa e imparcial. Ações corretivas, incluindo medidas disciplinares, serão aplicadas em caso de comprovação de conduta discriminatória.

Conclusão: A Macna Hotels se orgulha de ser uma empresa que celebra a diversidade e rejeita qualquer forma de discriminação. Este capítulo reflete nosso compromisso contínuo em criar um ambiente de trabalho onde todos se sintam valorizados e respeitados.

2.1.5. Assédio Moral e Sexual

Na Macna Hotels, estamos comprometidos em criar e manter um ambiente de trabalho seguro, respeitoso e inclusivo para todos.

- **Definição de Assédio:**
 - **Assédio Moral:** Compreende qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude) que atente contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de um indivíduo, ameaçando seu emprego ou degradando o ambiente de trabalho.
 - **Assédio Sexual:** Inclui qualquer comportamento de natureza sexual ou avanços indesejados, solicitações de favores sexuais e outras condutas verbais ou físicas de natureza sexual que possam criar um ambiente de trabalho intimidador, vexamoso, hostil ou ofensivo.
- **Política de Tolerância Zero:** Qualquer forma de assédio é inaceitável e será tratada com a máxima seriedade.
- **Responsabilidade dos Colaboradores:** Todos os colaboradores, independentemente de sua posição ou função, são responsáveis por garantir que suas ações não constituam assédio.

- **Posição Hierárquica:** É proibido utilizar-se de posição hierarquicamente superior para expor quem quer que seja à situação constrangedora, vexatória ou faltar com respeito no trato pessoal dos subordinados;
- **Denúncias de Assédio:** Encorajamos qualquer colaborador que testemunhe ou sofra assédio a denunciar imediatamente o incidente a um superior ou utilizar o Canal de Denúncias, garantimos total confidencialidade e proteção contra retaliações.

Conclusão: A Macna Hotels acredita em um ambiente de trabalho onde todos se sintam valorizados, respeitados e livres de qualquer forma de assédio.

Este capítulo do Código de Conduta estabelece nossa posição firme contra qualquer forma de assédio moral ou sexual.

2.1.6. Conflito de Interesse

Na Macna Hotels, reconhecemos que conflitos de interesse são uma realidade potencial em qualquer ambiente corporativo, e particularmente no setor hoteleiro, onde as interações e decisões são frequentemente complexas e multifacetadas.

Deve ser compromisso de todos integrantes da Macna identificar, prevenir e gerir de maneira eficaz qualquer situação que possa levar a um conflito de interesse.

- **Definição de Conflito de Interesse:** Ocorre quando interesses pessoais, diretos ou indiretos, interferem ou parecem interferir com os interesses da empresa.
- **Isso inclui, mas não se limita a:**
 - **Negociações com Parentes ou Amigos:** Realizar negócios com parentes, amigos ou pessoas com relações pessoais sem aprovação da diretoria.

- **Relacionamento Amoroso com Subordinado:** Manter um relacionamento amoroso com um subordinado sem notificar imediatamente a área de gestão de pessoas e o superior hierárquico.
- **Contratação de Pessoas Próximas:** Contratar parentes, amigos ou pessoas com laços afetivos em posições de subordinação direta ou indireta.
- **Descontos ou Favorecimentos Indevidos:** Conceder descontos ou favorecimentos a clientes ou colaboradores por motivos de interesse pessoal.
- **Colaboração ou Ocultação de Atitudes Inadequadas:** Ajudar, colaborar ou esconder atitudes de colegas de trabalho visando vantagens pessoais.
- **Participação em Empresas Concorrentes:** Trabalhar ou ter interesse financeiro em empresas concorrentes ou parceiras.
- **Decisões Influenciadas por Relações Pessoais:** Tomar decisões de negócios baseadas em relações pessoais, e não nos melhores interesses da empresa.
- **Uso de Informações Confidenciais para Ganho Pessoal:** Utilizar informações privilegiadas da empresa para benefício próprio ou de terceiros.
- **Influência em Processos de Decisão:** Participar em processos de licitação ou contratação, ou qualquer decisão empresarial onde se tenha um interesse pessoal envolvido.
- **Aceitação de Presentes de Fornecedores:** Receber presentes ou favores de fornecedores que possam influenciar decisões comerciais, que também é caracterizado como corrupção.
- **Procedimentos para Gestão de Conflitos de Interesse:**
 - **Comunicação:** Os colaboradores devem comunicar proativamente qualquer situação que possa constituir ou levar a um conflito de interesse.

- **Avaliação:** Cada caso reportado será avaliado individualmente, considerando-se a natureza e a extensão do conflito potencial.
- **Resolução:** Decisões e ações serão tomadas para gerenciar, mitigar ou eliminar o conflito, sempre visando o melhor interesse da empresa.
- **Consequências do Não Cumprimento:** O não cumprimento deste código pode levar a medidas disciplinares, incluindo, demissão por justa causa.

Conclusão: A Macna Hotels está comprometida em manter os mais altos padrões de ética e integridade. Reconhecemos a importância de gerir eficazmente os conflitos de interesse para proteger a confiança dos nossos clientes, parceiros e colaboradores.

2.2. Todos nós devemos

Na Macna Hotels, esperamos que todos os colaboradores e parceiros sigam princípios e práticas essenciais para manter a integridade, a ética e a responsabilidade social da empresa.

1. **Cumprir a Legislação e a Constituição:** Adesão estrita à legislação vigente e aos direitos fundamentais.
2. **Seguir Diretrizes da Empresa:** Respeitar todas as políticas, normas e procedimentos relevantes à sua área de atuação.
3. **Manter a Ética e a Cultura:** Ser exemplo de conduta ética e guardião da cultura Macna.
4. **Agir com Integridade:** Honrar os compromissos, respeitar a concorrência leal e manter a confidencialidade.
5. **Reportar Práticas Ilegais:** Denunciar quaisquer atos ilegais ou contrários aos valores da empresa.

- 6. Respeitar a Segurança e o Meio Ambiente:** Zelar pela segurança no trabalho e minimizar impactos ambientais.
- 7. Proteger o Patrimônio da Empresa:** Cuidar dos recursos da Macna como se fossem próprios.
- 8. Manter a Confidencialidade:** Guardar sigilo sobre informações sensíveis e estratégias da empresa.
- 9. Promover Relacionamentos Positivos:** Manter um bom relacionamento com equipes internas e externas.
- 10. Aprender com os Erros:** Tratar erros como oportunidades de aprendizado e prevenir sua repetição.
- 11. Utilizar Canais Oficiais de Comunicação:** Como o Discord e o Rádio Comunicador. É proibido utilizar o Whatsapp para comunicação interna.

Estes são os padrões que definem nossa forma de operar e interagir. Cada um de nós tem a responsabilidade de viver estes princípios, contribuindo para a reputação e o sucesso da Macna Hotels.

2.3. Nunca devemos fazer na Macna Hotels

Para assegurar a excelência, a integridade e a confiança em todas as nossas operações, existem atitudes e ações que são **estritamente proibidas** na Macna Hotels. O desrespeito é considerado falta grave.

- 1. Negligência no Atendimento ao Cliente:** Nunca ignore ou minimize as preocupações ou reclamações dos hóspedes. Todos os comentários e feedbacks devem ser tratados com seriedade e profissionalismo.
- 2. Desrespeito às Políticas de Privacidade do Hóspede:** Nunca invadir a privacidade dos hóspedes, seja entrando em seus quartos sem permissão, compartilhando informações pessoais ou ignorando seus pedidos de privacidade.

- 3. Falta de Manutenção e Limpeza:** Nunca permitir que as instalações do hotel, incluindo quartos, áreas comuns e banheiros, fiquem abaixo dos padrões de limpeza e manutenção.
- 4. Inconsistência na Prestação de Serviços:** Nunca oferecer um serviço inconsistente ou variável que possa deixar os hóspedes confusos ou insatisfeitos.
- 5. Desatenção à Segurança e Conforto do Hóspede:** Nunca negligenciar aspectos de segurança e conforto que possam colocar os hóspedes em risco ou diminuir a qualidade de sua estadia.
- 6. Falta de Preparação para Emergências:** Nunca estar despreparado para lidar com situações de emergência, como incêndios, falhas de energia ou outras situações críticas.
- 7. Uso Inadequado de Recursos do Hotel:** Nunca usar os recursos do hotel (como alimentos, bebidas, equipamentos) para fins pessoais ou não autorizados.
- 8. Desrespeito às Diversas Necessidades dos Hóspedes:** Nunca ignorar ou desrespeitar as necessidades especiais dos hóspedes, incluindo acessibilidade, dietas especiais e preferências culturais.
- 9. Comunicação Ineficiente com os Hóspedes:** Nunca falhar em comunicar efetivamente com os hóspedes, seja na oferta de informações claras sobre serviços e instalações ou na resolução de dúvidas e problemas.
- 10. Brindes e Hospitalidades:** Não receba ou ofereça brindes, presentes ou hospitalidades sem a autorização prévia da diretoria.
- 11. Uso de Informações Privativas:** Não utilize informações confidenciais da Macna sem autorização. O conhecimento interno não deve ser usado indevidamente.
- 12. Substâncias Proibidas e Álcool:** É expressamente proibido possuir ou consumir drogas ilícitas e álcool durante o turno de trabalho.

13. Retorno às Dependências da Empresa Fora do Horário de Trabalho:

É expressamente proibido para todos os colaboradores retornar às dependências da Macna Hotels fora do horário de trabalho sem prévia autorização da diretoria. Isso inclui, mas não se limita a, acessar as instalações do hotel para uso pessoal ou social. Esta regra visa garantir a segurança e a ordem nas instalações do hotel.

14. Retorno às Dependências da Empresa Após Consumo de Drogas ou

Álcool: É terminantemente proibido a todos os colaboradores, independentemente de sua posição ou função, retornar às dependências da Macna Hotels após o consumo de drogas ilícitas ou álcool. Esta proibição se aplica especialmente após atividades fora do local de trabalho e inclui visitas sociais, uso de instalações do hotel ou qualquer outra atividade nas dependências da empresa. Essa medida é essencial para manter a integridade, a segurança e o ambiente profissional da nossa empresa.

15. Porte de Armas: Não portar armas nas dependências da empresa, a menos que seja expressamente autorizado pela diretoria e pelo responsável pela segurança, além de manter consigo os documentos que permitam tal porte e posse

16. Abuso de Posição: Não se aproveite de sua posição na Macna para obter vantagens pessoais.

17. Propriedade Intelectual: Não utilize nem divulgue tecnologias, marcas, metodologias ou informações da Macna para fins pessoais. Mantenha sigilo absoluto sobre processos operacionais e comerciais, mesmo após deixar a empresa.

18. Serviços Financeiros Não Autorizados: Não embute serviços financeiros sem o conhecimento e autorização do cliente.

19. Atividades Fora de Escopo: Não realize atividades durante o horário de trabalho que não estejam alinhadas aos interesses da Macna.

20. Trabalhar Fora do Turno: Atividades de qualquer natureza que envolvam a Macna fora do turno de trabalho são terminantemente proibidas. Exceções somente com autorização da diretoria.

21. Utilizar Sistemas e Aplicativos da Macna Fora do Turno: É terminantemente proibido utilizar os sistemas fora do horário de trabalho sem a autorização da diretoria.

Conclusão: Este capítulo destaca a importância de aderir a padrões rigorosos de conduta profissional e ética em nosso ambiente de trabalho. Ao evitar as ações especificadas, cada membro da equipe da Macna Hotels contribui para a manutenção de um ambiente seguro, respeitoso e acolhedor, tanto para colegas quanto para hóspedes. Estes compromissos refletem nosso empenho contínuo em preservar a integridade, a reputação e a excelência no serviço da nossa organização. O respeito a estas diretrizes não é apenas uma expectativa, mas um requisito essencial para todos aqueles que fazem parte da família Macna Hotels. Estamos juntos nesta jornada para assegurar que nossa empresa seja sinônimo de um ambiente de trabalho ético, seguro e inclusivo, onde todos se sintam valorizados e respeitados.

2.4. Como Agir em Determinadas Situações na Macna Hotels

Para garantir a transparência e a integridade em nosso ambiente de trabalho, a Macna Hotels estabelece diretrizes claras para situações específicas.

1. Indicações para Vagas: Ao indicar alguém para uma vaga, informe ao responsável pelo processo de seleção seu relacionamento com o candidato.

2. Relacionamentos Afetivos: Se você tiver um relacionamento afetivo com outro colaborador, informe seu líder direto e a área de gestão de pessoas.

3. **Uso de EPIs:** Antes de iniciar suas atividades, assegure-se de ter e usar corretamente todos os Equipamentos de Proteção Individual necessários.
4. **Representando a Empresa:** Ao usar o uniforme ou representar a marca da Macna, faça-o de forma responsável e respeitosa.
5. **Negócios com Familiares:** Informe seu líder sobre quaisquer negócios potenciais entre a Macna e seus familiares ou pessoas próximas. Tais negócios exigem autorização prévia do Diretor Executivo.
6. **Definição de Familiares:** Consideram-se familiares cônjuges, pais, irmãos, filhos, sobrinhos e primos até segundo grau, e respectivos cônjuges.
7. **Registro de Jornada de Trabalho:** Cumpra e registre sua jornada de trabalho conforme a legislação trabalhista.

Conclusão: Essas diretrizes ajudam a manter a conduta apropriada e as boas práticas dentro da nossa organização, assegurando um ambiente de trabalho justo e ético para todos.

2.5. Papéis e Responsabilidades dos Líderes no Código Macna de Excelência

Os líderes na Macna Hotels desempenham um papel crucial na promoção e no cumprimento dos nossos valores e padrões éticos.

Os líderes da MACNA devem:

1. **Promover o Código:** Assegurar que seus subordinados conheçam e sigam os princípios do Código Macna de Excelência. Devem também apoiar o Comitê de Ética e a área de integridade em suas funções, contribuindo para a cultura de conformidade, ética e transparência na empresa.

2. **Respeitar e Incluir:** Tratar colaboradores e terceiros com respeito, evitando qualquer abuso de poder, assédio moral ou sexual. Promover um ambiente de trabalho instigante e inclusivo, sem discriminação baseada em características pessoais.
3. **Preservar a Integridade das Informações:** Proteger as informações confidenciais e não utilizá-las para benefício próprio.
4. **Tomar Decisões Responsáveis:** Empregar recursos e ativos da empresa de maneira alinhada com as normas e objetivos de negócio, evitando favoritismos ou ações baseadas em afinidades pessoais.
5. **Combater a Corrupção:** Abster-se de práticas de suborno ou corrupção em qualquer forma e atuar ativamente para prevenir tais atos dentro da organização.

Conclusão: Os líderes da Macna Hotels devem ser exemplos de integridade e transparência, guiando suas equipes de acordo com os mais altos padrões éticos e contribuindo para um ambiente de trabalho positivo e produtivo.

2.6. Diretrizes de Relacionamento com CLIENTES na Macna Hotels

Na Macna Hotels, os hóspedes são o coração do nosso negócio. Nosso compromisso é garantir que cada interação reflita nosso foco em suas necessidades, desejos e bem-estar.

Para isso, estabelecemos diretrizes claras para o relacionamento com os clientes:

1. **Atendimento 10 Estrelas:** Tratar todos os clientes com carinho e respeito, sem discriminação. Buscamos construir relacionamentos verdadeiros e duradouros com cada hóspede, independentemente de suas características pessoais.

- 2. Honestidade e Transparência na Comercialização:** Oferecer produtos e serviços de forma honesta e transparente, respeitando os direitos dos clientes. Isso inclui fornecer informações claras, confiáveis e evitar divulgação de informações enganosas ou abusivas.
- 3. Foco na Satisfação e Encantamento:** Empenhar-se para atender e superar as expectativas dos clientes. Valorizamos suas opiniões e feedbacks para aprimorar continuamente nosso atendimento e serviços.
- 4. Qualidade e Segurança:** Comprometer-se a entregar produtos e serviços com a mais alta qualidade e segurança, cumprindo prazos e condições acordados.
- 5. Serviços Complementares:** Oferecer serviços adicionais que agreguem valor à experiência dos clientes, fortalecendo o relacionamento e a lealdade.

Conclusão: Estas diretrizes são fundamentais para assegurar que cada hóspede da Macna Hotels receba um atendimento excepcional, que não só atenda, mas exceda suas expectativas, reforçando nosso compromisso com a excelência em hospitalidade.

2.7. Diretrizes de Relacionamento com FORNECEDORES na Macna Hotels

Na Macna Hotels, reconhecemos a importância de um relacionamento ético e justo com nossos fornecedores.

Estabelecemos diretrizes claras para garantir que essas relações sejam conduzidas com integridade e respeito mútuo:

- 1. Tratamento Justo e Imparcial:** Todos os fornecedores devem ser tratados com respeito e lealdade. Buscamos manter relações profissionais baseadas na imparcialidade, evitando qualquer tipo de favorecimento.

- 2. Cumprimento das Leis e Normas:** Espera-se que todos os nossos fornecedores cumpram integralmente as leis e regulamentações vigentes, incluindo as normas trabalhistas e ambientais.
- 3. Ações Anticorrupção:** Todos colaboradores da Macna devem adotar medidas eficazes de anticorrupção e manter uma reputação de integridade e confiabilidade.
- 4. Todos Colaboradores são Fiscais:** Na Macna Hotels, cada colaborador tem papel vital na fiscalização e na manutenção de nossas práticas éticas com fornecedores. Encorajamos todos a estar atentos e a reportarem quaisquer desvios ou condutas inadequadas que observem em nossas interações com fornecedores. Isso inclui, mas não se limita a, violações de nossas políticas de ética, não conformidade com leis e regulamentos, ou qualquer comportamento que contradiga os valores da Macna Hotels.
- 5. Fiscais com Excelência:** Ao agir como excelentes fiscais, os colaboradores ajudam a garantir que nossos padrões éticos sejam aplicados consistentemente e que nossas relações comerciais reflitam a integridade e a responsabilidade que são fundamentais para nossa empresa.

Conclusão: Essas diretrizes são fundamentais para assegurar que as parcerias da Macna Hotels sejam sustentáveis, éticas e alinhadas com nossos valores corporativos. Acreditamos que um relacionamento forte e transparente com nossos fornecedores é essencial para o sucesso contínuo de nossos negócios.

2.8. Relacionamento com Terceiros

Na Macna Hotels, valorizamos relações éticas, respeitosas e transparentes com nossos parceiros e acionistas. É essencial que essas interações reflitam os altos padrões éticos e valores que defendemos.

Diretrizes de Relacionamento com Terceiros na Macna Hotels:

- 1. Ética e Transparência:** Cultivamos relações baseadas em princípios éticos, respeito mútuo e transparência em todas as nossas interações com parceiros e acionistas.
- 2. Combate ao Trabalho Inadequado:** Só mantemos negócios com parceiros comprometidos em combater o trabalho infantil, forçado, escravo ou em condições análogas ao escravo.
- 3. Rejeição a Preconceitos e Discriminação:** Parceiros que não demonstram uma postura clara contra qualquer forma de preconceito ou discriminação são incompatíveis com os valores da Macna Hotels.
- 4. Seleção Justa de Parceiros:** A escolha de parceiros deve ser baseada em critérios objetivos e justos.
- 5. Comunicar Vínculos:** Vínculos pessoais entre colaboradores e parceiros devem ser transparentes e comunicados ao Diretor Executivo responsável.
- 6. Respeito à Imagem dos Parceiros:** Não toleramos atitudes que possam prejudicar ou denegrir a imagem de nossas empresas parceiras.

Conclusão: Estas diretrizes são fundamentais para garantir que as parcerias da Macna Hotels estejam alinhadas com nossos compromissos éticos e de responsabilidade social, fortalecendo nossa reputação e contribuindo para um ambiente de negócios saudável e sustentável.

2.9. Doação de Produto e Apoio a Projetos

Na Macna Hotels, reconhecemos a importância de contribuir positivamente para a sociedade e o meio ambiente.

Nossas diretrizes para doações e patrocínios refletem nosso compromisso com a responsabilidade social e a sustentabilidade.

- 1. Política de Doação de Produtos:** Todas as doações de produtos para pessoas ou instituições sociais devem seguir estritamente a Política de Doação de Produtos da Empresa. Esta política garante que nossas doações sejam feitas de forma responsável e alinhadas com nossos valores e objetivos.
- 2. Solicitações de Patrocínio:** As solicitações de patrocínio para projetos sociais e/ou ambientais, inclusive aqueles elegíveis para incentivos fiscais, devem ser submetidas à diretoria para avaliação. A decisão de apoiar um projeto baseia-se na sua alinhância com os princípios e metas da Macna Hotels.
- 3. Autorização para Patrocínios:** Qualquer forma de patrocínio requer a autorização da Diretoria de Marketing e da Diretoria Executiva. Os patrocínios devem estar diretamente ligados aos interesses da Macna Hotels, beneficiando a comunidade e promovendo positivamente a imagem da empresa.

Conclusão: Estas diretrizes asseguram que nossas ações de doação e patrocínio sejam realizadas de maneira ética e eficaz, contribuindo para o bem-estar social e ambiental, enquanto reforçam os valores e a missão da Macna Hotels.

2.10. Privacidade dos dados na Macna Hotels

Na Macna Hotels, nos comprometemos com a proteção da privacidade dos dados pessoais de nossos clientes, parceiros e colaboradores. Reconhecemos a importância da gestão responsável e legal desses dados, respeitando o direito à privacidade de cada indivíduo.

Nossas diretrizes para doações e patrocínios refletem nosso compromisso com a responsabilidade social e a sustentabilidade.

- 1. Coleta de Dados:** Coletamos apenas dados pessoais relevantes e necessários, informando claramente os indivíduos sobre os propósitos da coleta e o uso dessas informações.
- 2. Uso e Armazenamento:** Os dados são mantidos estritamente confidenciais, utilizados exclusivamente para finalidades de negócios da Macna, armazenados de forma segura e retidos pelo tempo necessário. Hóspedes, colaboradores e parceiros têm o direito de solicitar a exclusão de seus dados.
- 3. Acesso e Divulgação:** O acesso a dados pessoais é limitado a funcionários autorizados e para fins específicos. A divulgação a terceiros ocorre apenas com consentimento explícito do titular ou por obrigação legal.
- 4. Direitos dos Titulares:** Os indivíduos têm o direito de acessar, corrigir e excluir seus dados pessoais.
- 5. Conscientização dos Funcionários:** Todos os colaboradores devem estar cientes destas diretrizes e comprometidos em preservar a privacidade e a segurança dos dados.
- 6. Gerenciamento de Incidentes:** Qualquer violação dos dados será tratada com rigor, com os envolvidos informados e ações corretivas adotadas imediatamente pela Macna Hotels.

2.11. Segurança da informação

A Macna Hotels reconhece que a informação é um de nossos ativos mais preciosos, desde os dados dos hóspedes até os detalhes operacionais e informações dos colaboradores. Por isso, adotamos medidas rigorosas para garantir a segurança e proteção desses dados.

Nossas diretrizes para doações e patrocínios refletem nosso compromisso com a responsabilidade social e a sustentabilidade.

- 1. Responsabilidade e Acesso:** A proteção das informações é responsabilidade de todos os colaboradores. O acesso a dados específicos é restrito a funcionários que necessitam dessas informações para executar suas funções.
- 2. Armazenamento e Transmissão de Dados:** Informações, tanto eletrônicas quanto físicas, devem ser armazenadas em ambientes seguros. A transmissão de dados sensíveis deve ser realizada por meios seguros e criptografados.
- 3. Uso de Dispositivos e Redes:** As diretrizes da equipe de TI devem ser seguidas rigorosamente ao usar dispositivos da empresa ou ao se conectar às redes da Macna. O uso de softwares não autorizados ou acesso a sites inseguros é proibido.
- 4. Prevenção contra Malware e Ataques:** É fundamental estar alerta a atividades suspeitas, como e-mails não solicitados com anexos ou links. Atualizações de segurança devem ser aplicadas regularmente.
- 5. Treinamento e Conscientização:** Proporcionaremos treinamentos regulares em segurança da informação para assegurar que todos estejam cientes dos protocolos, riscos e melhores práticas.
- 6. Violações de Segurança:** Qualquer suspeita ou ocorrência de violação de segurança deve ser imediatamente reportada. A resposta rápida é essencial para minimizar riscos e impactos.

7. **Responsabilidades Legais e Regulatórias:** Cumprimos todas as leis e regulamentos relacionados à segurança da informação. Violações podem ter sérias consequências legais.
8. **Revisão e Atualização:** Nossas políticas e práticas serão constantemente revisadas e atualizadas para combater novos desafios e ameaças à segurança dos dados.

2.12. Comunidade e mídia social

Na era digital, a comunicação nas redes sociais e outros canais online é fundamental, mas deve ser manejada com responsabilidade.

As seguintes diretrizes são estabelecidas para assegurar que nossa comunicação reflita os valores e padrões da Macna Hotels:

1. **Representação da Empresa:** Se estiver autorizado a falar em nome da Macna, mantenha uma postura profissional e alinhada aos nossos valores. Caso contrário, esclareça que suas opiniões são pessoais e não representam as da empresa.
2. **Uso Responsável:** Evite publicar ou compartilhar conteúdo ofensivo, discriminatório ou difamatório. Respeite sempre a privacidade alheia.
3. **Interação com Hóspedes e Parceiros:** Mantenha um comportamento profissional e cortês ao interagir com hóspedes e parceiros online. Encaminhe reclamações ou críticas para os departamentos apropriados.
4. **Confidencialidade:** Não divulgue informações confidenciais da empresa, dos colaboradores ou hóspedes em plataformas online.
5. **Conscientização sobre Fake News:** Seja crítico e cauteloso ao compartilhar informações. Certifique-se de sua veracidade antes de disseminá-las.
6. **Uso de Recursos da Empresa:** O uso das redes sociais para fins pessoais durante o horário de trabalho é proibido.
7. **Monitoramento e Consequências:** A Macna pode monitorar o uso da internet e das redes sociais no ambiente de trabalho. Violações destas diretrizes podem resultar em ações disciplinares.

2.13. Disposições Gerais no Código Macna de Excelência

O Código Macna de Excelência é aplicável a todos os colaboradores, acionistas e parceiros da Macna Hotels.

É imperativo que todos sigam os princípios aqui estabelecidos em todas as suas relações profissionais.

- **Compromisso e Aceitação:** Todos os colaboradores são obrigados a ler, compreender e cumprir as diretrizes e regras do Código. Após a leitura, devem assinar o Termo de Compromisso e Aceite.
- **Processo de Admissão:** Na admissão e durante a campanha anual de aceite, a assinatura do Termo é obrigatória.
- **Orientação e Esclarecimentos:** Em caso de dúvidas, os colaboradores devem buscar orientação com seus líderes ou com a área de pessoal.
- **Revisão e Atualização:** O Código tem vigência a partir de sua aprovação pelo Conselho de Administração e será revisado regularmente para garantir sua relevância e eficácia.
- **Programa de Integridade:** Este Código é um documento chave do Programa de Integridade da Empresa.
- **Medidas Disciplinares:** Violações ao Código resultarão em medidas disciplinares, variando de advertências verbais até demissão por justa causa. Medidas judiciais civis e/ou criminais podem ser aplicadas quando apropriado. Em caso de violação de leis, a Macna Hotels cooperará plenamente com as autoridades competentes.

3. Considerações Finais do Código Macna de Excelência

À medida que concluímos o Código Macna de Excelência, ressaltamos a importância do bom senso e do senso comum na interpretação e aplicação de suas diretrizes.

Este Código é um roteiro para comportamentos esperados e profissionais, e deve ser complementado pela legislação trabalhista vigente e pelas práticas estabelecidas pela Macna Hotels.

Mesmo em situações não expressamente abordadas neste Código, cada indivíduo é encorajado a agir com consideração e respeito pelos outros, evitando ações que possam prejudicar, constranger ou de qualquer forma afetar negativamente os colegas, a empresa ou nossos clientes.

As decisões devem ser sempre pautadas pelo interesse genuíno em manter um ambiente de trabalho ético, respeitoso e produtivo.

Reconhecemos o papel vital das lideranças como facilitadores e esclarecedores deste Código.

Portanto, incentivamos todos os colaboradores a procurarem seus líderes para dirimir quaisquer dúvidas relacionadas ao Código de Conduta.

Além disso, a Assessoria Jurídica e de Compliance da Macna Hotels está sempre disponível para consultas, dúvidas ou sugestões.

Este Código reflete o nosso compromisso com a excelência, a integridade e o respeito mútuo, valores que são fundamentais para a nossa missão e visão.

Sua adesão é essencial para a construção contínua de uma Macna Hotels cada vez mais forte, respeitada e admirada.

4. Declaração de Compromisso com o MACNA CME

Pelo presente, declaro que recebi e compreendi integralmente o conteúdo do Código Macna de Excelência. Reconheço a minha obrigação de aderir fielmente às suas disposições, princípios e normas, incluindo aquelas não mencionadas explicitamente, mas que são igualmente pertinentes.

Estou ciente de que o Código está disponível na página de Recursos Humanos da Macna Hotels e que quaisquer dúvidas ou esclarecimentos devem ser

APLICÁVEL SOMENTE AOS PARCEIROS: Como fornecedor ou prestador de serviços contratado pela Macna Hotels, compreendo que minha concordância com este Código, bem como com quaisquer políticas, normas e procedimentos adicionais da Macna, durante a vigência de nosso contrato de fornecimento ou prestação de serviços, não estabelece nem deve ser interpretada como constituição de qualquer vínculo empregatício, contrato de trabalho por tempo determinado ou garantia de continuidade da prestação de serviços.

Data: ____/____/____ .

Assinatura: _____

Nome legível: . _____