

MELIÃ HOTELS
INTERNATIONAL

Leisure at heart, business in mind

Código Ético

Data de aprovação: 3 de outubro de 2012

Data da primeira revisão: 6 de junho de 2018

Data da última revisão: 11 de dezembro de 2024

O capital humano/pessoal é o fator mais poderoso da Meliá Hotels International. Mais de 40.000 colaboradores que partilham os princípios e valores que caracterizaram a Empresa durante sete décadas, como a vocação para o serviço, a inovação, a proximidade, a excelência e a coerência. Uma sólida base ética, que garante e torna consistente a nossa cultura empresarial.

Somos, além disso, uma empresa líder num setor que, como o turismo, tem um grande impacto na sociedade e que gera riqueza nos destinos onde estamos presentes, e como tal assumimos o compromisso de gestionar desde critérios éticos, respeitando e aplicando, em tudo o que fazemos, os padrões estabelecidos no nosso modelo de princípios e valores.

O nosso Código Ético reúne este legado e converte-se no alicerce do nosso modelo de gestão, ao estabelecer os compromissos e padrões de comportamento esperados de todos nós, líderes e colaboradores.

Mas não estamos sozinhos: também queremos sensibilizar os nossos Grupos de Interesse que fazem parte da nossa cadeia de valor, para um modelo presidido pela ética e integridade, como guia que deve reger as relações com as nossas equipas, os nossos clientes, os nossos fornecedores e parceiros e com a sociedade para a qual contribuimos, em todos os destinos em que estamos presentes, evoluindo com eles.

Por isso, hoje o Código Ético da Meliá atualiza os seus padrões e prioridades adequando-os às novas realidades, colocando um foco ainda mais intenso em aspetos tão importantes como a igualdade, a inclusão, os direitos humanos, a conciliação e a proteção infantil.

É responsabilidade de todos conhecê-lo, interiorizá-lo e colocá-lo em prática e também dá-lo a conhecer aos nossos Grupos de Interesse. Por nossa parte, posso assegurar que o Conselho de Administração e a equipa de gestão assume a nossa responsabilidade de promovê-lo, liderando com o nosso exemplo, para continuar a construir, entre todos, uma empresa e uma sociedade cada vez mais ética, humana e responsável.

Obrigado a todos.

Gabriel Escarrer Jaume

*Presidente e CEO da Meliá
Meliá Hotels International*

1. Valores Universais

A Meliá Hotels International assume como próprios e integrados no presente Código Ético os principais padrões e modelos de comportamento empresarial e sectorial a nível global. A integração destes princípios de atuação ética e responsável respondem à política de melhoria contínua e à vontade da Meliá Hotels International de reforçar um modelo de gestão hoteleira responsável que contribua para o bem comum.

Este Código considera os principais padrões nacionais e internacionais em matéria de devida diligência quanto a direitos humanos, laborais e proteção do meio ambiente.

2. Valores e Princípios de Atuação da Meliá Hotels International

A Meliá Hotel International combina o rigor e a transparência de uma empresa cotada, com sólidos valores e a visão a longo prazo de um grupo familiar. Continuamos com o nosso firme propósito de impulsionar uma indústria turística responsável e ética que contribui para o crescimento socioeconómico nos destinos em que estamos presentes. Este Código Ético é um fiel reflexo desta vontade e tem como objetivo posicionarmo-nos entre os primeiros grupos hoteleiros do mundo no segmento premium e de luxo, afirmar a nossa liderança na hotelaria e ser reconhecidos como uma referência mundial na excelência, responsabilidade e sustentabilidade.

A nossa razão de ser estabelece-se na nossa Missão:

“Na Meliá Hotels International oferecemos experiências e serviços globais de alojamento com critérios de excelência, responsabilidade e sustentabilidade. E, como empresa familiar, queremos contribuir para um mundo melhor.”

Ambicionamos promover uma cultura que incentive o comportamento exemplar de todos os nossos funcionários, promovendo o sentido de responsabilidade e ética empresarial no nosso trabalho diário, e assim manifestamo-la através dos nossos valores corporativos:

- Vocação de serviço que nasce da nossa essência hospitaleira.
- Excelência e coerência, porque fazemos as coisas bem, com profissionalismo, eficácia e coerência.
- Proximidade, porque gostamos de partilhar, ouvir e sentir.
- Inovação, porque nos antecipamos e inovamos para sermos melhores a cada dia.

Estes valores tornam-se realidade através dos comportamentos transversais que promovemos entre todos os que fazem parte da Empresa, criando uma cultura homogênea que define como somos hoje e como queremos ser amanhã.

O Código Ético é o alicerce do nosso modelo de gestão e integra todos os princípios e compromissos públicos que assumimos como empresa, além de um conjunto de padrões de comportamento que ordenam e dão sentido à nossa cultura e valores. Todos os nossos funcionários devem aceitar e assumir o conteúdo do nosso Código Ético, aceitando padrões de comportamento e de gestão responsáveis, assim como um comportamento ético e honesto. Conhecer, aceitar e cumprir é a melhor garantia de que os princípios e valores da empresa são transferidos para o dia a dia da nossa atividade.

Fruto disso na Meliá Hotels International:

“Comprometemo-nos a oferecer uma proposta de valor que nos permita construir relações de confiança e benefício mútuo a longo prazo com todos os nossos Grupos de Interesse: clientes, acionistas, proprietários, equipa humana, colaboradores (agências, operadores turísticos, fornecedores...) e a sociedade no seu conjunto, reforçando o nosso compromisso com o meio ambiente e a sua preservação para as gerações futuras.”

3. Compromissos da Meliá Hotels International

A aprovação deste Código implica a aceitação pública de uma série de obrigações e compromissos que envolvem não apenas todos os nossos funcionários, mas também a Empresa no seu conjunto, requerendo a criação dos mecanismos adequados para garantir a compreensão, o respeito e a aplicação deste Código.

Desde então, avançamos na sua implementação e integração na nossa gestão, considerando-o como uma ferramenta fulcral para reforçar o nosso modelo de negócio.

Os nossos compromissos globais são os seguintes:

- Cumprir a legislação e as obrigações regulatórias nacionais e internacionais aplicáveis.
- Assegurar que a nossa normativa interna e as ações dos nossos gerentes e quadros médios se fundamentam em critérios éticos alinhados com os princípios e valores da Empresa e deste Código.
- Agir rapidamente contra qualquer forma de discriminação por causa do género, raça, idade, nacionalidade, deficiência, ideologia, religião ou credo, entre outros.
- Zelar pelo estabelecimento dos mecanismos adequados para a vigilância e controlo dos princípios, valores e compromissos da Empresa, garantindo sempre a desaprovação perante condutas irregulares.
- Agir com rigor e veemência perante qualquer prática de corrupção, fraude ou suborno.
- Utilizar de forma responsável, transparente, segura e fiável os sistemas de inteligência artificial.
- Colocar à disposição dos nossos Grupos de Interesse os canais adequados para o tratamento de qualquer queixa ou denúncia, garantindo sempre a sua confidencialidade e privacidade.
- Identificar e avaliar regularmente os riscos que afetam não apenas o nosso negócio, mas também os nossos Grupos de Interesses, gerindo-os com a devida diligência.
- Proteger a informação de carácter pessoal dos nossos Grupos de Interesse, garantindo a integridade, disponibilidade, segurança e confidencialidade.
- Informar sobre qualquer eventual incumprimento legal das nossas políticas corporativas ou deste Código.

Os compromissos da Meliá Hotels International com os seus funcionários são reconhecidos na seguinte missão:

“Oferecemos as melhores oportunidades de desenvolvimento profissional, desde a estabilidade de uma empresa familiar e a robustez de um grande líder internacional que sabe reconhecer com equidade o compromisso, o talento e os resultados.”

Para o alcançar, comprometemo-nos a:

- Impulsionar as melhores oportunidades de desenvolvimento profissional com critérios de igualdade, diversidade e equidade num ambiente de trabalho seguro.
- Proteger os nossos funcionários no exercício do seu trabalho e assegurar um ambiente laboral adequado que garante todas as medidas de segurança e higiene necessárias, evitando colocar em risco a sua saúde e integridade física.
- Fomentar a formação contínua e o desenvolvimento profissional.
- Zelar pela igualdade de oportunidades e a não discriminação com base na raça, orientação sexual, especialmente em relação ao grupo LGTBI, estado civil, responsabilidades familiares, idade, religião ou credo, género, deficiência ou hierarquia, entre outros.
- Não tolerar nenhuma forma de ameaça ou assédio, abuso de poder ou coação no ambiente laboral da Empresa, especialmente em relação ao grupo LGTBI.
- Proteger a informação pessoal dos nossos funcionários e respeitar a sua privacidade, cumprindo rigorosamente a legislação em matéria de proteção de dados.
- Zelar e respeitar os direitos humanos, evitando qualquer atuação relacionada com a exploração ou assédio laboral ou sexual, escravidão, trabalho forçado ou infantil de qualquer tipo.
- Assegurar que os processos de seleção, promoção interna, formação e retribuição se baseiam em critérios de equidade, competência, valor e mérito profissional, garantindo que todos os nossos trabalhadores estão protegidos pela legislação laboral aplicável.
- Fomentar o equilíbrio pessoal e profissional dos nossos funcionários, garantindo a devida cobertura operacional da Empresa.
- Informar sobre eventuais incumprimentos da legislação, das nossas políticas ou deste código.

- Fomentar uma gestão do meio ambiente responsável para evitar a degradação do ambiente e não utilizar recursos naturais em excesso.

4. Princípios de Atuação dos funcionários da Meliá Hotels International

Este Código é um marco que guia o comportamento de todos os nossos funcionários, que emana da normativa interna e das regulamentações aplicáveis à Empresa. Além disso, funciona como um guia e um quadro de proteção para todos nós.

Para assegurar a integração dos princípios, valores e compromissos da Meliá no dia a dia, é essencial que as pessoas fazem parte da Empresa assumam o conteúdo deste Código e o ponham em prática com integridade e coerência.

4.1 Compromissos do funcionário

Como funcionários da Meliá Hotels International, no nosso trabalho diário, representamos a Empresa perante terceiros e temos o dever de agir com integridade. O nosso comportamento diário, com qualquer grupo de interesse e especialmente com outros parceiros, tem um impacto direto no bom nome da Empresa e da equipa humana que a compõe.

Os nossos compromissos como funcionários da Meliá são:

- Defender e proteger a reputação da Empresa, tendo consciência da nossa responsabilidade como funcionários e embaixadores da marca e dos seus valores.
- Observar o dever de lealdade profissional no nosso comportamento diário, prestando especial atenção ao uso correto e confidencial da informação interna.
- Aproveitar as oportunidades de desenvolvimento e formação que a Empresa coloca à nossa disposição.
- Assegurar o uso adequado, diligente e cuidadoso dos bens e ativos da empresa, sejam eles físicos, financeiros, tecnológicos ou relacionados com o capital intelectual, evitando o seu dano, extravio ou uso inadequado ou não autorizado.

- Fazer um uso responsável e diligente de toda a informação ligada à empresa, evitando que se utilize para favorecer interesses pessoais, diretos, indiretos ou de terceiros, especialmente se se trata de informação sensível, de carácter estratégico ou confidencial.
- Agir com respeito em relação a outros funcionários, evitando qualquer tipo de abuso de poder na relação, tratamento ou linguagem.
- Evitar o tratamento privilegiado por relações familiares ou pessoais.
- Não tolerar nem fomentar nenhum tipo de ação discriminatória com base na raça, orientação sexual, estado civil, responsabilidades familiares, idade, religião ou credo, género, deficiência hierarquia, entre outros.
- Rejeitar qualquer atividade profissional paralela que possa interferir com o cumprimento das nossas obrigações com a Empresa.
- Abster-nos de participar na tomada de decisões caso ocorra um conflito de interesse pessoal que possa afetar a nossa imparcialidade.
- Não ir ao posto do trabalho sob o efeito de estupefacientes, substâncias tóxicas e/ou sintomas de embriaguez.
- Recusar presentes e benefícios por parte de terceiros se estes excederem o valor razoável da mera cortesia. Estabelece-se um limite indicativo de 100 dólares/ euros. Caso o exceda claramente ou perante qualquer dúvida, devemos reportá-lo por escrito ao responsável do Controlo de Risco e Conformidade.
- Garantir a veracidade da informação que proporcionamos à Empresa, enquanto durar a relação contratual.

4.2 Compromissos dos Gerentes

Todas as pessoas que fazem parte da Meliá Hotels International devem ser responsáveis e comportar-se de forma honesta. No caso dos cargos de liderança e dos quadros médios devem ser um referente dos princípios e valores estabelecidos na Empresa, exemplo de liderança e de bom fazer perante os conflitos e situações complexas.

Para um cargo de liderança ou quadros médios da Meliá Hotels International, agir segundo estes critérios implica:

- Defender e proteger a reputação e bom nome da Empresa.
- Ser uma pessoa e profissional de referência para a sua equipa e colaboradores, promovendo, com a sua conduta diária, uma cultura de gestão ética baseada na integridade e o cumprimento das responsabilidades em relação à Meliá e à sua equipa.
- Ser um exemplo dos princípios e valores adotados pela Empresa, dos compromissos assumidos neste Código de Ética, assim como os implícitos que daí derivem.
- Assegurar que todos os seus colaboradores realizaram a formação sobre o Código Ético e compreenderam e interiorizaram o seu conteúdo.
- Ser um apoio para os seus colaboradores no âmbito deste Código e na resolução de dúvidas ou preocupações que possam surgir, apoiando-se noutros membros da equipa de gestão ou no Gabinete do Código Ético.
- Ajudar a identificar soluções éticas para os dilemas que os seus colaboradores possam apresentar.
- Não dar instruções contrárias à lei, ao conteúdo deste Código nem ao resto da normativa interna vigente.

4.3 Compromissos com clientes

“Oferecemos aos nossos hóspedes experiências personalizadas de alojamento, com a ambição de atingir as suas expectativas, com padrões de excelência e qualidade no serviço.”

Os nossos compromissos com os nossos clientes orientam-se por:

- Atuar com responsabilidade na prestação do serviço, procurando a máxima qualidade, excelência e zelando sempre pela segurança dos nossos clientes.
- Proteger a informação e os dados que os clientes confiam à Empresa.
- Respeitar a diversidade da raça, orientação sexual, estado civil, religião ou credo, género, deficiência, nacionalidade ou qualquer outro fator, sendo respeitosos no trato e oferecendo serviços que atendam às suas necessidades e evitem qualquer tipo de discriminação.

- Comunicar e comercializar os nossos produtos e serviços de forma honesta e ética, evitando ações publicitárias que possam induzir em erro.
- Colocar à disposição dos nossos clientes canais transparentes e acessíveis que lhes permitam aceder à informação de forma adequada e enviar as suas reclamações, queixas ou sugestões a quem de direito, oferecendo sempre uma resposta adequada em tempo e forma.
- Recusar a assinatura de acordos ou colaborações com organizações ilegais, não reconhecidas ou que sejam manifestamente contrárias aos valores corporativos ou aos compromissos públicos assumidos pela Empresa e que possam comprometer o nosso bom nome ou reputação. Perante qualquer situação de incerteza ou dúvida, devemos previamente avaliar ou considerar o contexto social de cada destino.

4.4 Compromissos com acionistas e investidores

“Gerir a Empresa com critérios de transparência, rigor e bom governo, assegurando a rentabilidade e geração de valor a médio e a longo prazo.”

A Meliá Hotels International compromete-se a:

- Gerir a Empresa com base nas melhores práticas e padrões em matéria de boa governação corporativa.
- Manter uma atitude proativa na identificação, prevenção e mitigação dos riscos financeiros e de sustentabilidade.
- Assegurar a máxima fiabilidade e exatidão dos nossos registos contabilísticos, financeiros e de sustentabilidade.
- Refletir com clareza e exatidão a informação nos balanços financeiros, livros, registos e contas, assegurando que estes refletem a imagem fiel da empresa.
- Colocar à disposição dos nossos acionistas e investidores informação transparente, verdadeira, oportuna e compreensível, tanto financeira como de sustentabilidade, que ofereçam uma visão completa da empresa.
- Zelar, mediante uma tomada de decisões diligente, a criação de valor para os nossos acionistas.

- Zelar pelo cumprimento e implementação de mecanismos que permitam a participação ativa, efetiva e o direito de voto dos nossos acionistas nas Assembleias Gerais, fomentando a sua participação e assistência, atendendo às suas perguntas e pedidos de informação.
- Cumprir as nossas obrigações em matéria de transparência e em geral, com aqueles requisitos que derivam da cotação da Empresa no mercado de valores, fomentando a aplicação das recomendações em matéria de transparência e publicidade da informação relevante.
- Colaborar e informar as entidades supervisoras e inspetoras em matéria de governação corporativa e mercado de valores.
- Colaborar com os analistas e membros das mesas de voto de maneira verdadeira, profissional e legal sobre os pedidos recebidos, mantendo por sua vez uma atitude proativa com o fim de assegurar a obtenção de recomendações de voto favoráveis às propostas e decisões dos órgãos de governação da Empresa.

4.5 Compromissos com proprietários e sócios

“Oferecemos um modelo de gestão de serviços integral, que contribui para rentabilizar o seu investimento e cuidar do valor dos seus ativos, gerindo com profissionalismo, seriedade e confiança uma grande marca de prestígio internacional, sob um modelo de governação reconhecido pela sua robustez e ética empresarial.”

Os nossos compromissos com os nossos proprietários e sócios são:

- Consolidar relações baseadas na proximidade, confiança, transparência e respeito mútuo.
- Partilhar uma visão de negócio que integra os princípios éticos e valores da Meliá, com a missão de avançar em direção a um modelo de hotelaria responsável e de criação de valor partilhado.
- Promover a transparência na gestão, assim como na informação financeira e de sustentabilidade.
- Assegurar o cumprimento da regulação ou normativa que seja de aplicação na gestão operacional.

- Identificar as oportunidades para a criação de valor e benefício mútuo, com o propósito de gerar prosperidade naqueles destinos nos quais estamos presentes.
- Favorecer a inovação como alavanca de crescimento e diferenciação, com o envolvimento dos nossos proprietários e sócios.
- Não tolerar, apoiar ou ser cúmplices de más práticas ou políticas de negócio que vão contra os nossos compromissos, valores e princípios.

4.6 Compromissos com fornecedores

É nosso propósito avançar na integração de critérios de responsabilidade e sustentabilidade na nossa cadeia de valor e assegurar um modelo de governação sólido, ético e transparente.

“Oferecemos o nosso profissionalismo e dimensão para construir relações duradouras baseadas na confiança, o respeito e o benefício mútuo.”

A Meliá Hotels International compromete-se a:

- Basear as relações num modelo de confiança, respeito e benefício mútuo, construindo relações a longo prazo.
- Dar prioridade à seleção de fornecedores de forma equitativa, sob critérios objetivos de negócio, evitando qualquer tratamento de favor que distorça a livre concorrência e a competitividade.
- Considerar critérios de gestão responsáveis baseados no respeito pelos direitos humanos, laborais e a proteção do meio ambiente.
- Identificar oportunidades para impulsionar projetos conjuntos que permitam gerar um impacto social positivo nos destinos nos quais estamos presentes.
- Não aceitar, solicitar nem oferecer compensação de nenhuma natureza, seja económica ou em espécie, tais como presentes ou convites que, pelo seu valor, possam exceder o simbólico ou a mera cortesia (define-se um limite indicativo de 100 dólares/euros) com motivo ou relacionados com a formalização do contrato ou com o fim de obter ou manter negócios ou outras vantagens.
- Cumprir os compromissos comerciais em tempo, forma e conteúdo.
- Capacitar mecanismos para impulsionar a integração de critérios de gestão responsável e ética na cadeia de fornecimento.

4.7 Compromissos com o setor turístico e com a competência

“Contribuímos para um turismo responsável e sustentável como pilar do progresso e bem-estar da sociedade, potenciando ativamente a colaboração público-privada e mantendo especialmente uma relação de respeito e transparência com a nossa concorrência”.

A Meliá Hotels International compromete-se a:

- Agir de forma responsável e ética, tendo consciência do impacto e repercussão que o nosso comportamento gera no setor.
- Contribuir com o nosso comportamento para a melhoria da reputação do setor.
- Participar de forma ativa em fóruns, tecido associativo, entidades e instituições de relevância, em âmbitos locais, nacionais e internacionais, para reforçar o posicionamento da Empresa e partilhar conhecimento e boas práticas.
- Manter um diálogo que favoreça a escuta e a colaboração ativa com as empresas do setor, sejam ou não concorrência.
- Respeitar a livre concorrência e cumprir a normativa nacional e internacional aplicável a respeito, evitando qualquer comportamento que possa considerar-se um abuso ou restrição.
- Agir de boa fé, de forma ética e honesta, fomentando relações cordiais e de benefício mútuo dentro do setor, incluindo a nossa concorrência.
- Abster-se de captar clientes ou informação sobre clientes e a concorrência através de métodos não éticos.
- Rejeitar informação sobre a concorrência obtida de forma inadequada ou violando a confidencialidade dos seus legítimos proprietários.
- Não desacreditar a reputação da nossa concorrência nem de terceiros com os quais mantemos relações comerciais.

4.8 Compromissos com a sociedade

A Meliá Hotels International procura ser um interveniente chave nos destinos nos quais operamos e contribuir, com a sua posição como Empresa líder no setor, para gerar valor partilhado com a sociedade.

“Geramos prosperidade e desenvolvimento económico e social nas comunidades em que estamos presentes, respeitando o seu património e fomentando a sua cultura, tradições e valores.”

Os compromissos que assumimos com a sociedade no seu conjunto são:

- Promover um modelo de gestão responsável em toda a nossa cadeia de valor.
- Contribuir para a geração de valor social e económico nos lugares onde estamos presentes.
- Assegurar que as nossas ações zelam pela proteção dos grupos em risco de vulnerabilidade ou exclusão, a defesa da infância e dos seus direitos, a luta contra a exploração sexual infantil, o tráfico de seres humanos.
- Manter a proximidade com a sociedade, com uma atitude de escuta ativa e promovendo plataformas de colaboração e trabalho em rede.
- Contribuir para o desenvolvimento das comunidades nas quais estamos presentes, colaborando, apoiando e partilhando conhecimento com as entidades sociais alinhadas com os nossos valores e compromisso social.
- Apoiar, fomentar e respeitar a cultura e as tradições locais, agindo como transmissores para os nossos Grupos de Interesse.
- Promover a empregabilidade e a integração social de grupos que, pelas suas características têm uma especial dificuldade de acesso ao mercado laboral, em condições de igualdade, procurando sempre a melhoria social.
- Procurar soluções de impacto e cooperação com a sociedade, pela mão de aliados que partilhem os nossos princípios e valores.

4.9 Compromissos com o meio ambiente

Dada a importância do meio ambiente nos destinos onde operamos e como empresa turística empenhada na proteção, preservação e luta contra as alterações climáticas, a Meliá Hotels International trabalha para a redução da sua pegada de carbono e contribuição para os desafios ambientais globais.

“Queremos contribuir para preservar o meio ambiente e paisagístico, zelando por minimizar o impacto da nossa atividade e fomentando a consciência da sustentabilidade em todos os nossos Grupos de Interesse.”

Os nossos compromissos em matéria de meio ambiente são os seguintes:

- Fazer da luta contra as alterações climáticas e o respeito pelos recursos naturais presentes e futuros um objetivo integrado no nosso modelo de gestão.
- Cumprir a normativa em matéria ambiental e de alterações climáticas aplicável nos países em que estamos presentes, assim como com os compromissos públicos adicionais que voluntariamente tenhamos assumido nesta matéria.
- Agir de forma ativa contra a alteração climática através da promoção de sistemas, políticas, iniciativas, novas tecnologias e investimentos que permitam reduzir as emissões de gases de efeito estufa e minimizar o impacto ambiental fruto da nossa operação hoteleira, protegendo os destinos, os arredores e o ambiente.
- Integrar a dimensão ambiental na nossa estratégia e processos de decisão e gestão do negócio para minimizar o impacto ambiental.
- Identificar, avaliar e gerir os riscos associados às alterações climáticas, promovendo medidas de monitorização, adaptação e mitigação adequadas, em conformidade com as melhores práticas identificadas na matéria.
- Promover a inovação e a melhoria contínua nesta matéria, de forma direta ou através de parcerias com terceiros.
- Integrar na operação hoteleira critérios de eficiência e uma gestão responsável em matéria de consumos e resíduos.
- Contribuir para preservar a biodiversidade e os ecossistemas, evitando os danos paisagísticos, protegendo o património natural e promovendo um modelo de conceção e construção sustentável que respeite o meio envolvente.

- Fomentar a inovação e a integração da tecnologia como alavancas geradoras de novas oportunidades e criação de valor sustentável em matéria ambiental.
- Promover a sensibilização ambiental entre os nossos Grupos de Interesse, fomentando uma cultura de respeito, de forma alinhada com os nossos valores corporativos e os compromissos públicos adquiridos na luta contra as alterações climáticas.
- Contribuir para a divulgação de conhecimento e melhores práticas, colocando à disposição dos nossos Grupos de Interesse canais de comunicação adequados para recolher informação sobre os avanços na matéria e promover um comportamento ambiental responsável.

4.10 Compromissos com as Administrações Públicas

“Respeitamos as leis e normas dos países onde estamos presentes, mantendo com todas as administrações públicas uma relação ética, respeitosa e alinhada com as disposições em matéria de luta contra a corrupção e o suborno, baseada na transparência e na máxima colaboração.”

Os compromissos que a Meliá Hotels International assume com as entidades públicas são:

- Colaborar na procura de interesse social geral e do setor turístico, em particular.
- Ser transparentes e honestos na relação com os poderes públicos para a defesa dos nossos interesses legítimos e da nossa boa reputação.
- Não oferecer, conceder, solicitar ou aceitar, direta ou indiretamente, presentes ou dádivas, favores ou compensações, qualquer que seja a sua natureza, a autoridades ou funcionários, e manter uma atitude de luta ativa contra a corrupção, o suborno, a prevenção de delitos e a lavagem de dinheiro.
- Não realizar pagamentos nem oferecer presentes com o objetivo de agilizar trâmites administrativos.
- Não influenciar autoridades ou funcionários públicos fazendo-se valer de uma relação pessoal com eles ou com outras autoridades ou funcionários públicos, para conseguir uma resolução que possa gerar um benefício económico.
- Evitar qualquer tipo de posicionamento político em nome da empresa em qualquer das suas variantes.

- Garantir que os assuntos públicos que afetem ou envolvam a Empresa seja dirigidos à pessoa e nível de responsabilidade devidamente autorizada, para assegurar uma gestão baseada na experiência, conhecimento e na devida diligência.
- Proibir as contribuições da Empresa a partidos políticos e fundações, seja qual for a sua natureza (económicas ou em espécie).

4.11 Compromissos com os Meios de Comunicação

A Meliá Hotels International tem consciência de que a nossa liderança na indústria turística adquire especial importância pública e por isso:

“Oferecemos toda a informação que possa se relevante para os nossos Grupos de Interesse com critérios de transparência, veracidade e oportunidade.”

Os meios de comunicação são um elemento chave na transmissão e partilha de informação e, por esse motivo, assumimos os seguintes compromissos:

- Oferecer respostas diligentes, transparentes e verdadeiras aos pedidos de informação, com a maior celeridade possível.
- Agir com a prudência devida na partilha de informação, com o objetivo de proteger a nossa imagem, reputação, bom nome, estratégia e ativos tangíveis e intangíveis.
- Abstermo-nos ou evitar a exposição de abordagens pessoais que possam ser considerados como realizadas em nome da Empresa.
- Evitar fazer declarações sobre assuntos desconhecidos ou que se encontrem fora do alcance dos diferentes âmbitos de responsabilidade, dirigindo nesse caso a consulta para os responsáveis adequados que, oferecerão uma resposta adequada e diligente.
- Ativar canais conhecidos, suficientes e acessíveis que permitam aos meios de comunicação manter uma relação fluida baseada na proximidade e transparência.
- Não publicitar nem comunicar características ou especificações que os produtos e serviços comercializados ou oferecidos pela Meliá não possam cumprir.
- Procurar a máxima neutralidade e imparcialidade na informação oferecida aos meios de comunicação.

5. Sistema de funcionamento

5.1 Uso do Código

Apresentam-se em seguida os padrões de comportamento que devem guiar as nossas relações com os Grupos de Interesse, como embaixadores da nossa Empresa e no exercício da nossa responsabilidade. A Meliá Hotels International lançou, em conjunto com este Código Ético, os mecanismos para a sua difusão, compreensão e conhecimento.

Este documento reconhece uma série de padrões que devem servir para orientar o nosso comportamento e as nossas decisões em momentos complexos ou delicados, tornando-se impossível incorporar todas as possíveis situações nas quais podemos encontrarmo-nos como funcionários. Em situações não diretamente contempladas, existem outros documentos internos e normas que devemos conhecer e consultar, além do Gabinete do Código Ético, criado com o objetivo de poder encaminhar qualquer tipo de pergunta ou pedido. Tanto o próprio Código quanto o restante das políticas e normativas estão protegidas por uma série de mecanismos de atualização, controlo e auditoria interna que permitem garantir o seu cumprimento e credibilidade.

5.2 Alcance e contexto

A Meliá Hotels International está presente em diferentes países com realidades legislativas muito diversas. Este Código pretende ser um instrumento unificador de princípios e valores que esperamos que sejam partilhados por todos os funcionários do Grupo, em todos os países nos quais estamos presentes. Neste sentido, em alguns locais, as leis podem estabelecer um nível de cumprimento superior ao previsto neste Código e, portanto, não pretende, em nenhum caso, substituir a normativa aplicável, apenas complementá-la.

Da mesma forma, devemos observar os usos e costumes locais, bem como o contexto social e cultural de cada país. O respeito pelas distintas identidades culturais e sociais pode e deve ser compatível com o espírito e letra deste Código.

Em caso de dúvida sobre um caso concreto, a identificação de uma possível contradição entre a lei existente no país ou os costumes locais no presente Código, devemos consultar o diretor do hotel, responsável pelo departamento afetado ou recorrer ao Gabinete do Código Ético seguindo os passos indicados nesta secção.

Todos os funcionários devem realizar formação obrigatória para conhecer e entender este Código Ético, assim como os seus mecanismos de funcionamento. Aproveitar ao máximo a formação disponível, assim como a normativa e regulamentação interna da Empresa, ajudar-nos-á a entender a nossa função e gerir as nossas relações com os diferentes Grupos de Interesse.

É importante assinalar que qualquer funcionário poderá ser solicitado para processos de investigação e auditoria, em cujo caso se pedirá uma atitude de colaboração e diligência. Além disso, o uso malicioso e abusivo do Código Ético e dos mecanismos que o suportam pode ter consequências e resultar em sanções.

5.3 Gabinete do Código Ético

Para nos orientarmos sobre a forma como se deve interpretar e aplicar este Código, coloca-se à disposição tanto externa como internamente o Gabinete do Código Ético. Podemos contactá-lo pelo email codigo.etico@melia.com ou através da caixa de correio em Melia Home para colocar as nossas dúvidas ou comentários sobre o conteúdo do Código, a sua interpretação ou aplicação.

5.4 Canal de Denúncias

Se tem conhecimento de alguma conduta (ativa ou passiva) contrária ao conteúdo do Código Ético, ou de qualquer outra norma interna, deverá apresentar a denúncia correspondente através do Canal de Denúncias, ao que pode aceder através dos seguintes pontos de contacto:

1. Através da web institucional da Meliá (www.meliahotelsinternational.com) na secção “Canal de denúncias” na parte inferior (rodapé) da página principal, ou dentro da secção “Acionistas e Investidores/Canal de Denúncias”.
2. Através do seguinte link com acesso direto ao Canal de Denúncias: <https://melia.xperta.es/incidencias/crear>
3. Por correio para o seguinte endereço:

Atenção da Meliá Hotels International: Comité de Ética
Polígono Son Castelló.
Gremi Boters, nº 24
07009 Palma, Baleares (Espanha)

Se é funcionário da Meliá, também pode aceder através do Portal do Funcionário (*Meliá Home*) na secção “Código Ético”.

Além disso, a pedido do interessado, também poderá apresentar uma denúncia mediante uma reunião presencial dentro do prazo máximo de sete dias desde o pedido ou comunicação enviada para tal efeito.

As denúncias ou reclamações que se apresentem serão transmitidas ao Comité de Ética, um organismo independente que tem como função principal gerir as denúncias ou reclamações apresentadas através do Canal de Denúncias.

5.5 Garantia de confidencialidade

Um dos compromissos definidos na Política do Canal de Denúncias da Meliá Hotels International é garantir a confidencialidade da identidade do informante ou denunciante e de terceiros que possam mencionar-se na comunicação, assim como das atuações que se desenvolvam na gestão e tramitação da denúncia correspondente.

Neste sentido, tanto o Gabinete do Código Ético como o Comité de Ética garantem sempre o tratamento confidencial dos dados e da informação fornecida.

Além disso, a Empresa compromete-se a estabelecer garantias para a proteção dos informadores ou denunciante, proibindo expressamente as represálias contra quem aceda ou utilize de boa fé estes mecanismos e permitindo a interposição de denúncias anónimas.

Principais padrões ou modelos de comportamento internacionais

A Meliá Hotels International, na elaboração deste Código de Ética integrou e considerou os principais marcos de atuação nacionais e internacionais, associados a um comportamento empresarial responsável.

A Diretiva sobre a Diligência Devida das Empresas em Matéria de Sustentabilidade (CSDDD)

Tem por objetivo garantir que as empresas contribuem para o desenvolvimento sustentável e para a transição para a sustentabilidade das economias e das sociedades mediante práticas corporativas responsáveis e sustentáveis nas cadeias de abastecimento globais.

Princípios do Global Compact (2000)

Iniciativa promovida pelas Nações Unidas (ONU) para promover o comportamento responsável das empresas, baseada em 10 princípios agrupados em quatro áreas: direitos humanos, relações laborais, meio ambiente e anti-corrupção.

A Meliá Hotels International é signatária desde o ano 2008 e sócia desde 2018.

Código ECPAT (Eradicating Child Prostitution, Abuse and Trafficking) (1998)

Rede global que trabalha contra a exploração sexual infantil, a prostituição infantil e o tráfico de crianças. A Meliá Hotels International aderiu a este Código em 2006.

Global Sustainable Tourism Council (2010)

Iniciativa das Nações Unidas (ONU) que promove as melhores práticas em turismo sustentável.

Convenção dos Direitos da Criança (1990)

Tratado dos direitos humanos que reconhece as crianças como indivíduos com direito a um desenvolvimento pleno e participação na sociedade.

Acordo de Paris como as Alterações Climáticas (2015)

Resultado da Conferência das Nações Unidas sobre as Alterações Climáticas, o acordo promove ações globais para combater as alterações climáticas. A Meliá Hotels International aderiu em 2015.

Diretrizes da Organização Internacional do Trabalho

Estabelece os princípios básicos e direitos com o objetivo de garantir um trabalho digno para todos os cidadãos. Entre os seus objetivos principais estão: fomentar os direitos laborais, estimular oportunidades dignas de emprego, melhorar a proteção social e reforçar o diálogo em questões relacionados com o trabalho.

Princípios Gerais e Diretrizes para a Contratação Equitativa (Princípios de Dhaka)

Normas não vinculativas que procuram promover a contratação justa e equitativa, servindo como guia para melhorar as condições de trabalho e a transparência nos processos de contratação. Estes princípios foram dados a conhecer em 2011.

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2008)

é um instrumento internacional de direitos humanos das Nações Unidas que se destina a proteger os direitos e a dignidade das pessoas com deficiência e o seu tratamento com igualdade de condições.

Convenção Internacional sobre a Eliminação de todas as Formas de Discriminação Racial (1969)

Visa erradicar qualquer exclusão, restrição ou preferência baseada na raça, cor, linhagem ou origem nacional ou étnica que tenha por objetivo ou resultado anular ou prejudicar o reconhecimento, gozo ou exercício, em condições de igualdade, dos direitos humanos e liberdades fundamentais na esfera política, económica, social, cultural ou em qualquer outra esfera da vida pública.

Convenção para a Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (1981)

Promove a igualdade de género e a eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher.



MELIÃ HOTELS
INTERNATIONAL

Leisure at heart, business in mind