

Código de ética e conduta empresarial



CopaAirlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 



A STAR ALLIANCE MEMBER ™

© Todos os direitos reservados. 2018



Mensagem do Presidente Executivo



Na Copa Airlines, estamos convencidos de que uma parte importante para cumprir a nossa visão de ser a companhia aérea líder da América Latina é alcançado quando vivemos nossos valores em Ação, inclusive quando trabalhamos com honestidade e integridade, além de sempre agir com ética. Nós aspiramos não ser apenas uma companhia aérea com altos padrões operacionais e de serviço, mas também cidadãos exemplares que impactem positivamente com o seu exemplo na nossa companhia aérea e nas comunidades de cada um dos países onde operamos.

O Código de Ética e Conduta Empresarial reflete esse compromisso e estabelece princípios e diretrizes muito claros de comportamentos esperados em nossa empresa e por todos que trabalhamos direta ou indiretamente nela.

Espera-se que nossos diretores, executivos, colaboradores e consultores compreendam e respeitem todos os alinhamentos estabelecidos neste Código e garantam o seu cumprimento plenamente. Estes princípios são inquebráveis e de nenhuma forma podemos negociar sua aplicação ou cumprimento.

Ser a Copa Airlines em todos os momentos, é o orgulho de representar esta empresa em cada ato e o compromisso de deixar o seu nome admirado em cada voo, em cada decisão, em todas as interações com nossos clientes e fornecedores, assim como com cada um dos nossos colaboradores.

PEDRO HEILBRON

Presidente Executivo



Índice

	Mensagem do Presidente Executivo	3
Capítulo 1.	Introdução ao Código de Ética e Conduta da Copa Airlines	7
1.1.	Visão Geral e objetivos	8
1.2.	O princípio da ética e sua aplicação no trabalho	8
1.3.	Governança Corporativa	9
1.3.1.	Área responsável pela implementação	9
1.3.2.	Comitê de Ética e Conduta Empresarial	9
1.3.3.	Seguimento ao cumprimento, denúncias de violação e investigações	10
1.3.4.	Sanções	12



Capítulo 2. Somos Copa, nossa identidade	13
2.1. Nossa visão	14
2.2. Nossos valores em ação	15
2.3. Modelo de serviço	15
2.4. Atributos de liderança	16
Capítulo 3. Deveres Gerais da Nossa Empresa	18
3.1. Copa Airlines, empresa que cumpre com as leis e regulamentos	19
3.2. Igualdade de oportunidades e tratamento	20
3.3. Proteção da integridade pessoal	21
3.3.1. Assédio laboral	21
3.3.2. Assédio sexual	21
3.4. Transparência, tolerância zero (0) a atos ilícitos	22
3.5. Prevenção da exploração sexual de crianças, adolescentes e negócio ou comércio de pessoas	24
3.6. Política de Silbato	25
Capítulo 4. Comportamentos esperados dos nossos colaboradores	26
4.1. Comportamentos esperados no local de trabalho, em reuniões, eventos e em viagens de missão oficial	27
4.1.1. No local de trabalho	27
4.1.2. Reuniões, cursos, treinamentos e eventos da empresa	27
4.1.3. Viagens em missão oficial	27
4.1.4. Eventos corporativos internos, com clientes ou fornecedores	28
4.2.1. Uso de passagens NR e benefícios de viagem	29
4.2.2. Transporte e uso do estacionamento	30
4.3. Conflito de interesses	32
4.4. Oportunidades de negócios ao deter informação	35
4.5. Afiliações externas, emprego ou atividades	36
4.6. Política de aceitação de presentes	37



	4.7. Manipulando informação confidencial	40
	4.8. Operações de compra e venda de ações	41
	4.9. Demonstrações financeiras, completas, justas, precisas e oportunas	42
	4.10. Proteção e uso adequado de ativos ou informação da empresa	43
	4.11. Contribuição e relação com funcionários públicos e políticos	44
	4.12. O uso de drogas e álcool	45
	4.13. Proteção de reputação e imagem	46
Capítulo 5.	4.14. Uso de Redes Sociais	46
	O nosso compromisso com os colaboradores	48
	5.1. Bem-estar corporativo	49
	5.2. Medição e compromisso com um bom clima organizacional	49
	5.3. Condições de trabalho	49
Capítulo 6.	5.4. Saúde e segurança ocupacional	50
	Copa Airlines, empresa socialmente responsável	51
	6.1. Copa Airlines, empresa comprometida com o pacto global das Nações Unidas	52
	6.1.1. Direitos humanos	52
	6.1.2. Direitos Fundamentais no Trabalho	52
	6.1.3. Meio Ambiente	53
	6.1.4. Anticorrupção	53
	6.2. Responsabilidade social Empresarial	53



Capítulo 1

Introdução ao Código de Ética e Conduta da Copa Airlines





1.1. Visão Geral e objetivos

Nosso Código de Ética e Conduta Empresarial, denominado daqui em diante de “Código”, tem como propósito estabelecer diretrizes comportamentais e nosso compromisso com o cumprimento de Nossos Valores em Ação, políticas, princípios e normas, no processo de tomada de decisão e na execução de nossas tarefas diariamente na Copa Holdings S.A., Compañía Panameña de Aviación S.A. (Copa Airlines), Aerorepública S.A. (Copa Airlines Colômbia e Wingo), Fundação Despega com Copa Airlines e Academia Latino-americana de Aviação Superior S.A. (WINGS), denominado daqui em diante de **Copa**.

Suas regras se aplicam aos diretores (membros do Conselho de Administrativo), membros do Comitê Executivo Ampliado (CEA), colaboradores e representantes de terceiros da empresa.

Mesmo quando não fosse possível estabelecer diretrizes e políticas que regem todos as situações que nossos colaboradores possam enfrentar, os princípios e normas incorporados no Código definem um padrão e alguns parâmetros que guiam a conduta recíproca entre a empresa e seus colaboradores frente aos nossos clientes e a comunidade em geral, sem excluir as obrigações que derivam de leis e regulamentos locais e internacionais que sejam exigidos à empresa, bem como aos colaboradores em cada um dos países onde nós operamos.

Nosso compromisso com o Valor: **“Eu sou honesto e íntegro em todas as minhas ações”**, não se limita apenas ao seu conteúdo, mas também se refere aos fundamentos de todas as normas contidas no Código de Ética e Conduta Empresarial.

1.2. O princípio da ética e sua aplicação no trabalho

A ética aplicada ao trabalho baseia-se em um conjunto de princípios básicos, valores, convivência, comunicação, uso dos recursos da organização e da forma como nos conduzimos em nosso trabalho. Todos estes aspectos têm objetivos os quais os colaboradores da empresa devem cumprir para manter uma estrutura e um ambiente adequado.



Para conseguir isso, é necessário análise e conhecimento por parte dos líderes de área de modo que a sua gestão sempre promova um ambiente de trabalho de respeito às leis e regulamentos, para a empresa, para os clientes e fornecedores e para todo o seu pessoal.

Como colaboradores da empresa, assumimos responsabilidades pessoais e demonstramos nosso compromisso para cumprir o Código de Ética e Conduta Empresarial quando:

- A. Apoiamos, compreendemos e cumprimos as políticas da empresa.
- B. Somos um exemplo de conduta empresarial perante nossos clientes, fornecedores, colaboradores, parceiros, acionistas e comunidades.
- C. Usamos recursos de informação ou levantamos consultas quando temos dúvidas ou perguntas em determinadas situações que coloquem em prova nosso critério ético no desenvolvimento das atividades da empresa.
- D. Reportamos comportamentos que vão em contra aos argumentos ou aos fundamentos deste Código de ética e Conduta Empresarial.

1.3. Governança Corporativa

1.3.1. Área responsável pela implementação

A Vice-Presidência de Recursos Humanos definirá a pessoa responsável pela divulgação efetiva deste Código de Ética.

As revisões e a aprovação do Código serão avaliadas por um Membro indicado pelo Conselho Administrativo da Copa Holdings, pelo Presidente Executivo e pelo Comitê de Ética da empresa.

A validade do Código entrará em vigor a partir de sua aprovação e terá vigência de máximo 4 anos.

1.3.2. Comitê de Ética e Conduta Empresarial

Para garantir o cumprimento do Código de Ética, temos o Comitê de Ética e Conduta Empresarial, que é dirigido pela Vice-Presidência de Recursos Humanos da Copa.



O Vice-Presidente de Recursos Humanos é nomeado como Diretor de Ética e é o Presidente do Comitê.

O Comitê de Ética e Conduta Empresarial é composto por um presidente e pelo menos dois membros do Comitê Executivo, que deve incluir o Diretor Jurídico e Diretor de Auditoria Interna.

O Diretor de Ética tem a responsabilidade de supervisionar e monitorar o cumprimento deste Código.

No Comitê, o Diretor de Ética informa diretamente ao Presidente Executivo (CEO) e é ele quem fará os relatórios periódicos para o Comitê de Auditoria da Copa em relação aos procedimentos e políticas colocadas em prática para garantir o cumprimento deste Código, assim como sua implementação e eficácia.

1.3.3. Seguimento ao cumprimento, denúncias de violação e investigações

É responsabilidade de todos os líderes e colaboradores cumprir e inspirar os outros com o seu exemplo. Esses comportamentos são monitorados através do seguimento às áreas e de notificações de denúncia.

A Copa Airlines promove este Código através de seus canais de comunicação e Treinamento Corporativo. Todo colaborador da empresa será obrigado a cumprir com a certificação periódica obrigatória.

Se um diretor, membro do Comitê Executivo Ampliado (CEA), colaborador ou consultor souber ou suspeitar de violações deste Código ou de leis e regulamentos aplicáveis, ele ou ela deve informar imediatamente ao seu Gerente de Área, ao Diretor de Ética ou o Diretor de Auditoria Interna. Você também pode usar o canal de comunicação confidencial chamado **Copa Escuta** que a empresa fornece para denúncias.

Também é importante que, na medida do possível, seja a pessoa diretamente afetada quem reporte o caso e que os casos reportados não sejam baseados em falsidades ou mentiras.



É necessário lembrar que, se necessário, a identidade da pessoa reportada será anônima, assim como a pessoa que está reportando. Nenhum indivíduo estará sujeito a perseguição ou ameaça por emitir uma denúncia de boa fé, suas suspeitas de violação à lei de valores ou suspeita de outra conduta imprópria.

Todos os colaboradores são responsáveis por garantir que nossas condutas e as condutas de qualquer pessoa cumpram completamente com as Políticas de negócios da Copa, incluindo o Código de Ética.

Os mecanismos para reportar possíveis violações do Código de Ética são:

A. Gerente ou Diretor de Área

O primeiro ponto de contato para reportar qualquer violação do Código de Ética é o gerente ou diretor da sua área. Por sua vez, ele ou ela deve submeter imediatamente e confidencialmente a denúncia ao Sócio de RRHH da sua área ou Diretor de Ética sem emitir interpretações ou julgamentos e sem omitir ou modificar os fatos denunciados, mantendo a confidencialidade do caso em todos os momentos.

B. Copa Escuta

É um canal para reportar com absoluta confidencialidade e confiança qualquer violação às leis, normas e princípios contidos no Código de Ética. Mesmo que seja apenas uma suspeita, é importante informar com o objetivo de que se possa adiantar investigações necessárias para evitar práticas prejudiciais.

Os colaboradores podem fazer suas denúncias por telefone (+507) 238-1354 ou pelo email: copaescucha@copaair.com.

As infrações reportadas serão investigadas imediatamente. É importante que a pessoa que denunciou a infração não faça a investigação sozinha.

Será necessário que tanto a pessoa afetada e a(s) pessoa(s) envolvida(s) cooperem plenamente com qualquer investigação feita pela Copa em relação às violações reportadas.

C. Diretor de Ética ou Diretor de Auditoria

Se, por algum motivo, o colaborador precisar usar um canal alternativo aos dois mencionados anteriormente, seja por confidencialidade, segurança ou outras razões, ele deve informar imediatamente o Vice-Presidente de



Recursos Humanos, que atua como Diretor de Ética, o Diretor de Auditoria Interna da Copa ou o Presidente Executivo (CEO). A identidade da pessoa que reporte algum fato e a identidade da pessoa reportada serão tratados como informações confidenciais.

1.3.4. Sanções

Este Código é de cumprimento obrigatório para todos colaboradores da Copa, membros do Conselho de Administrativo e fornecedores.

Uma vez que um caso tenha sido reportado através dos canais descritos anteriormente, o Comitê de Ética o outorga ao Sócio de Área de RRHH, que prosseguirá com a investigação. O Sócio de Área de RRHH reportará ao Comitê de Ética o progresso e resultado final da investigação.

Os Diretores, membros do Comitê Executivo Ampliado (CEA), colaboradores e os consultores que violarem ou deixarem de denunciar este Código estarão sujeitos a ações disciplinares que podem até levar à demissão por justa causa ou cancelamento do contrato. O anterior, de acordo e dentro dos parâmetros das leis aplicáveis que regem este assunto em cada um dos países onde opera a empresa.

As violações de certas disposições deste Código que são ilegais estarão sujeitos a obrigações civis e criminais, de acordo aos regulamentos legais que regulam este assunto no país correspondente ou de acordo com os acordos ratificados por cada país onde a empresa opera.



Capítulo 2

Somos Copa, **nossa identidade**





2.1. Nossa visão

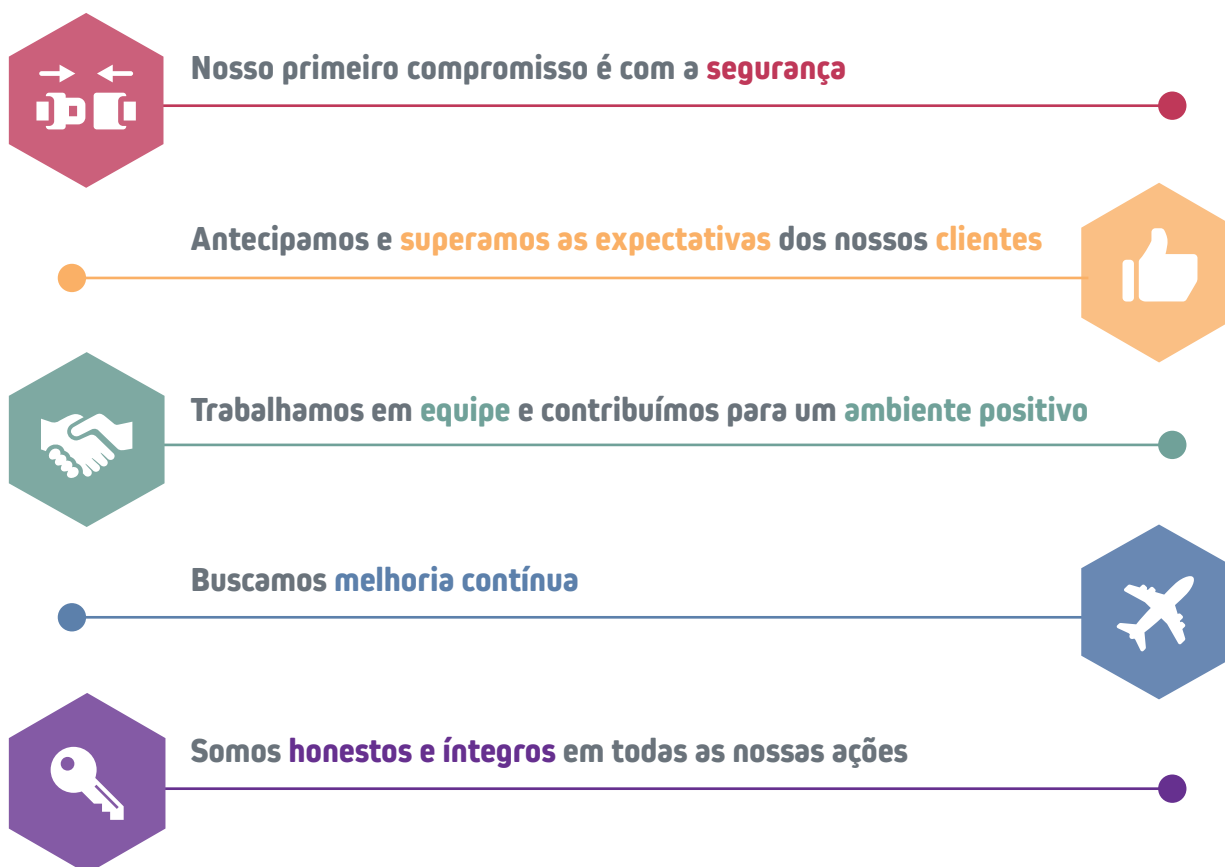
**NUUESTRA
VISION
SER LA
AEROLINEA
LIDER
EN
LA
AVIACION
LATINO
AMERICANA
Y LA CONEXION
PREFERIDA
A TRAVES
DE PANAMA
AL UNIR LAS
PRINCIPALES
CIUDADES
DEL
NORTE
SUR
CENTRO
AMERICA
Y EL
CARIBE**



2.2. Nossos valores em ação

Nossos Valores em Ação guiam e inspiram nossas ações e interações e se espera que todos os colaboradores ajam com respeito, integridade e objetividade, promovendo o trabalho em equipe, a administração da informação oportuna e verdadeira e cumprindo com excelência suas funções diárias para continuar sendo uma empresa de sucesso e cumprir nossa visão.

Nossos valores em ação são cinco e são definidos da seguinte maneira:



2.3. Modelo de serviço

Como parte de nossa estratégia para cumprir nosso propósito único:

“Nós fazemos melhor para que nos prefiram”; na Copa Airlines contamos com um Modelo de Serviços.



LO HACEMOS MEJOR PARA QUE NOS PREFIERAN

O modelo de serviço foi projetado e implementado através da Academia de Serviços da Copa Airlines para desenvolver as habilidades de serviço de nossos colaboradores e fortalecer a fidelidade dos nossos clientes, bem como sua preferência e satisfação. Da mesma forma, o modelo nos ajuda a alinhar os processos da nossa empresa com a estratégia de serviço e os processos das áreas, com ênfase prioritária numa cultura de cliente. Os comportamentos observáveis e desejáveis que esperamos da nossa equipe estão expostos em nosso Modelo de Serviço da Copa Airlines.



2.4. Atributos de liderança

Aspiramos que nossos líderes tenham a capacidade de influenciar positivamente nossos colaboradores através do desenvolvimento de três dimensões de liderança: individual, de equipe e organizacional. Ao ser potencializadas, essas



dimensões refletirão nas condutas desejáveis dos líderes da Copa. Para este propósito, definimos os atributos de liderança no chamado programa " Assim somos os líderes da Copa", que consiste em expor os comportamentos esperados por parte de nossos líderes.

Vivendo as virtudes de "**Assim somos os líderes da Copa**" nos permitirá promover a cultura e as habilidades de liderança necessárias para enfrentar as realidades do nosso meio e os desafios específicos da nossa indústria.



Inspiro minha equipe com meu trabalho, gentileza e positivismo.



Vivo nossos valores e eu sou um exemplo todo momento.



Escuto e comunico com frequência e respeito.



Conheço minha equipe e me preocupo pelo seu bem estar.



Guio, desenvolvo y reconheço minha equipe.



Capítulo 3

Deveres Gerais da Nossa Empresa





3.1. Copa Airlines, empresa que cumpre com as leis e regulamentos



Todos os diretores, membros do Comitê Executivo Ampliado (CEA), colaboradores e consultores da empresa devem respeitar e obedecer às leis, regulamentos internacionais e locais em todos os países em os quais operam.

É de responsabilidade de cada indivíduo conhecer e entender as políticas da Copa, a legislação do país e os regulamentos aplicáveis às suas responsabilidades de trabalho, incluindo as leis de concorrência.

Esta obrigação também inclui o cumprimento de políticas internas, tais como a Política de operações de compra e venda de ações por pessoas que tenham informações privilegiadas e confidenciais da Copa. É nosso dever não somente cumprir com o que estipula o texto de tais leis e regulamentos, mas também com os fundamentos delas.

Cumprir com as leis e regulamentos das autoridades da aviação civil, normas de segurança e segurança dos países nos quais operamos, incluindo todas as políticas relacionadas ao controle de drogas e álcool, é parte fundamental da responsabilidade de todos os diretores, membros do Comitê Executivo Ampliado (CEA), colaboradores e consultores da Copa.



Se qualquer política deste Código entra em conflito com uma lei aplicável em qualquer um dos países em que operamos deve-se cumprir a lei e consultar o Diretor de Ética para entender a interpretação e aplicação do Código de acordo com a legislação local. Da mesma forma, se qualquer política deste Código entra em conflito com um costume ou política, deve-se obedecer este Código.

3.2. Igualdade de oportunidades e tratamento

A igualdade de oportunidades é a situação em que mulheres e homens têm oportunidades iguais para se realizar intelectualmente, fisicamente e emocionalmente com o objetivo de atingir as metas que estabelecem para suas vidas, desenvolvendo suas capacidades potenciais, sem distinção de gênero, classe, sexo, idade, religião, orientação sexual ou etnia.

Igualdade de tratamento refere-se ao direito que tem homens e mulheres de acesso às mesmas condições sociais de segurança, remuneração e de trabalho. A Copa está comprometida em cumprir com as diretrizes, leis e boas práticas de igualdade e paridade de gênero em recrutamento, seleção, promoção e desenvolvimento profissional, treinamento, remuneração e salário, programas de bem-estar, assim como com as leis e diretrizes de assédio sexual e laboral.

É estabelecido um Comitê de Igualdade de Gênero que se reportará periodicamente ao Comitê de Ética, a fim de promover a igualdade de oportunidades para colaboradores ou candidatos de trabalho e identificar e/ou eliminar qualquer prática que possa ter evidência de discriminação com base no sexo, raça, idade, religião, estado civil, ideologia política ou deficiência. O Comitê se enfocará na geração de ações para continuar fortalecendo o desenvolvimento e as oportunidades de igualdade dentro da empresa. Todas as denúncias ou casos de discriminação, ofensa racial, deficiência, gênero, orientação sexual ou religião serão atendidas pelo Comitê de Ética. Copa fará parte de programas de certificação para Igualdade de Gênero e Inserção Laboral voltado para pessoas com deficiência, com o objetivo de promover iniciativas que incorporem esses assunto como parte integrante da cultura e das políticas da empresa, de forma justa e equitativa.



3.3. Proteção da integridade pessoal

3.3.1. Assédio laboral

O assédio no local de trabalho é um comportamento frequente agressivo e ameaçante para um indivíduo no local de trabalho.

Na Copa não aceitamos nenhum tipo de assédio laboral, por isso devemos manter um relacionamento respeitoso entre colegas, de chefe ao colaborador e vice-versa. Nenhuma ação humilhante, de perseguição, exploração, desqualificação, piadas desagradáveis e ofensivas, perseguição, agressões físicas, verbais e/ou psicológicas.

Todos os colaboradores, especialmente os líderes, devem promover e garantir um ambiente de trabalho respeitoso e positivo que garanta a integridade e a moral de todos os seus colaboradores em conformidade aos Direitos Humanos, Leis do Trabalho e ao comportamento ético.

CASO 01

Em um turno, os colegas chamam um colaborador com um apelido que ele já expressou que não gosta. Os colegas insistem em chamá-lo dessa maneira por causa de sua aparência física.

Se eu fizer parte desse grupo e me sentir desconfortável com esta situação, o que devo fazer?

Comentário

Essas situações são inaceitáveis na Copa e ao experimentá-las ou ser testemunha, você deve denunciá-las ao seu superior ou através de Copa Escuta.

3.3.2. Assédio sexual

O assédio sexual é o exercício do poder ou coerção que se expressa no comportamento verbal, físico ou ambos e que estão relacionados à sexualidade e a uma subordinação real da vítima à pessoa que a agride em um âmbito laboral. As



vítimas podem ser mulheres e homens e não necessariamente de sexo diferente da pessoa que as agride.

Na Copa não aprovamos nenhum tipo de assédio sexual que suceda no ambiente laboral, nas instalações da empresa, viagens em missão oficial, eventos corporativos ou em meios de comunicação pessoal.

Nenhum colaborador deve instigar o outro com atos ou insinuações de natureza sexual ameaçando-o com represálias que afetam seu ambiente de trabalho (tarefas, promoção, compensação, etc.)

CASO 02

Em um departamento, uma líder pede constantemente ao mesmo colaborador que ele fique no escritório para terminar os relatórios até tarde da noite, inclusive solicitando explicações com grande proximidade física. Ela, além disso, também liga e telefona constantemente no telefone dias não úteis para falar com ele.

O que deve fazer o colaborador nessa situação?

Comentário

Nesta situação, o colaborador deve primeiro expressar o desconforto ao seu líder. Se o comportamento persistir, ele deve denunciá-lo ao Diretor da Área, ao Generalista de RH ou através do Copa Escuta.

3.4. Transparência, tolerância zero (0) a atos ilícitos

Atos ilícitos são aquelas ações que não são permitidas legal ou moralmente. A transparência, por outro lado, é administração responsável, honesta e clara de todos os processos, ações e decisões da empresa. A Copa apresenta tolerância zero a atividades ilícitas, fraudulentas ou desonestas e reconhece a responsabilidade de identificar e investigar imediatamente qualquer atividades desta natureza.



Nenhuma pessoa que trabalhe na Copa tirará vantagem da sua posição através da manipulação de informações, de aproveitamento de funcionários públicos, da dissimulação, da deturpação de fatos, do abuso de informação privilegiada ou outras práticas que são contra a transparência.



Atividades fraudulentas ou relacionadas a desonestidade incluem, mas não estão limitados a:

- Roubo de fundos, títulos, passagens ou qualquer outro sistema, programa ou ativo da empresa ou cliente (incluindo dinheiro, bagagem ou carga);
- Realizar reservas fraudulentas;
- Manusear taxas fraudulentas em qualquer uma das suas formas;
- Fraudar os bens da empresa;
- Subornar para obter benefícios;
- Manipular dados financeiros e indicadores de desempenho;
- Roubar informações, por exemplo: listas de clientes, bancos de dados, informações de cartão de crédito;
- Relatório contábil ilegal ou fraudulento de transações monetárias;
- Falsificação ou alteração inadequada de documentos comerciais;
- Aceitar ou solicitar qualquer presente, favor ou serviço inadequado que possa influenciar regularmente o colaborador no desempenho de suas atividades. funções de trabalho;
- Tirar vantagem de qualquer empresa ou programa de cliente oferecido aos consumidores;
- Lucrar indevidamente de fornecedores, vendedores e do Estado;
- Falsificar relatórios de gastos ou abuso de fundos da Empresa por meio de relatórios de gastos;



- Autorizar ou receber pagamentos por horas não trabalhadas; serviços não fornecidos ou prestados;
- Administrar os benefícios dos colaboradores incorretamente.

Diretores, membros do Comitê Executivo Ampliado (CEA), colaboradores e consultores envolvidos em atos ilícitos por questões pessoais ou de outra empresa ou que estão sendo investigados por uma autoridade competente poderiam ser distanciados temporariamente de seus cargos durante a investigação ou até que um veredito seja dado.

3.5. Prevenção da exploração sexual de crianças, adolescentes e negócio ou comércio de pessoas (tráfico ou comércio de pessoas)

O tráfico de pessoas é o ato de capturar, transportar, transferir, acolher ou receber pessoas, recorrendo a ameaças, ao uso de força, repressão, rapto, fraude, mentira, abuso de poder ou recebimento de pagamentos ou benefícios para obter consentimento de uma pessoa que tenha autoridade sobre outra para fins de exploração.

As formas de exploração incluem, mas não estão limitadas, exploração de prostituição ou outras formas de exploração sexual, trabalho forçado ou práticas análogas à escravidão, servidão ou extração de órgãos.

Almeja-se que todos os colaboradores da Copa, na execução de suas atividades e especialmente aquelas relacionados aos serviços de transporte aéreo e aos serviços associados a estes, de nenhuma forma, diretamente ou através de terceiros, promova, impulse, conduza, insinue ou forneça informação que dê lugar para qualquer forma de exploração sexual, incluindo pornografia e turismo sexual de crianças e adolescentes.

Também é necessário que fornecedores e empresas terceirizadas que prestam serviços à Copa de transporte Aéreo adotem uma política semelhante para evitar toda forma de exploração sexual de crianças, adolescentes e tráfico.



Você deve incluir nos contratos com esses fornecedores a obrigação de ter uma política sobre este assunto e que esteja em conformidade com as diretrizes da lei.

Em caso de que, na execução das suas atividades relacionadas ao serviço de transporte aéreo, um colaborador identifique ou reconheça qualquer situação que dê origem a qualquer forma de exploração sexual, incluindo pornografia, turismo sexual ou a existência de lugares relacionados à exploração sexual de crianças, adolescentes e tráfico, ele deve informar as autoridades competentes e denunciá-la a um superior, como a Vice-Presidência de Área, Copa Escuta, a Direção Sr de Segurança ou o Diretor de Ética da Copa.

3.6. Política de Silbato

A Copa, por meio da Política de Silbato, está comprometida em proteger as pessoas que de boa-fé realizam denúncias de descumprimento do Código de Ética, de leis e/ou regulamentos; da mesma forma, a realizar investigações de denúncias e reportar os resultados das investigações.

A Copa proíbe estritamente qualquer forma de retaliação, perseguição, ameaça, suspensão ou humilhação contra uma pessoa por emitir uma denúncia de boa-fé sobre suspeitas de violações da lei, de valores da Copa ou de suspeita de outra conduta imprópria ou por ajudar na investigação de denúncias apresentadas.

Boa-fé não significa que a denúncia da preocupação é correta, mas sim é necessário a veracidade ao reportar uma preocupação ou violação.

Qualquer ato de alegação vingativa ou de discriminação será tratado pelo máximo superior responsável pela área VP, Diretor de Área Sênior ou Diretor de Ética da Copa como uma violação grave das políticas da empresa e poderia ter como resultado a finalização das relações de trabalho com a empresa.



Capítulo 4

**Comportamentos esperados dos
nossos colaboradores**





4.1. Comportamentos esperados no local de trabalho, em reuniões, eventos e em viagens em missão oficial

4.1.1. No local de trabalho



Todos sem exceder o tempo de descanso e almoço. Cada colaborador é responsável por registrar suas férias de acordo com o procedimento estabelecido, solicitar e notificar seu superior imediato de atrasos, ausências ou licenças quando necessário. O superior imediato está no poder de aceitá-los ou recusá-los, de acordo com a situação de cada colaborador e as necessidades da empresa, e ele deve ter um controle.

Espera-se também que todos os colaboradores mantenham uma imagem profissional e cumpram o padrão de vestimenta definido para sua área, bem como com o uso correto do uniforme nos casos que se aplicam. Para isso, podem consultar o Manual de Comportamento, Imagem e Uniformidade para o Pessoal da Copa.

4.1.2. Reuniões, cursos, treinamentos e eventos da empresa



Espera-se que todo colaborador seja pontual no horário de início das reuniões, cursos, treinamentos e/ou eventos da empresa e que mantenha em todos os momentos uma conduta profissional e de respeito aos facilitadores, colegas e superiores.

Ao referir-se a um curso de treinamento obrigatório, o colaborador deve coordenar sua agenda para participar durante o período estabelecido e dentro das opções oferecidas pela empresa. **Qualquer alteração deve ser notificada com pelo menos 48 horas de antecedência, com cópia ao seu superior imediato.**

4.1.3. Viagens em missão oficial

Durante as noites fora da sua casa a trabalho e/ou uma viagem em missão oficial, os colaboradores representam a Copa. Cada colaborador que viaja em missão oficial deverá cumprir os procedimentos definidos na Política de Passagens NR.



Durante o horário de serviço, todos colaboradores devem usar a vestimenta apropriada nos hotéis ou eventos. Espera-se também que os colaboradores que compartilham quartos mantenham a ordem e harmonia no quarto; além de uma postura profissional e respeitosa em hotéis e/ou restaurantes.

Não é permitido dar acesso a pessoas que não estão hospedadas nos quartos que não sejam atribuídos ou aprovado pela empresa, introduzir bebidas alcoólicas, levar artigos de propriedade dos hotéis, acompanhantes e passageiros e/ou transporte de mercadorias ilícitas, plantas, animais ou qualquer artigo que seja proibido por lei.

Os funcionários que viajam em uma missão oficial devem cumprir a política do Relatório de Gastos, sempre sendo honesto e íntegro com os relatórios apresentados com seus devidos suportes. A empresa não cobrirá despesas acima do que é estipulado ou despesas de bebidas alcoólicas.

4.1.4. Eventos corporativos internos, com clientes ou fornecedores



Durante eventos internos e externos em que os colaboradores participem em nome da empresa, eles devem manter um comportamento e um postura adequada respeitando os valores em ação.

Não é permitido exceder no consumo de bebidas alcoólicas ou mostrar comportamentos que atentam contra o pudor.



4.2. Uso de benefícios da empresa

As passagens NR e os Acordos ZED fazem parte dos benefícios que estão disponíveis para o colaborador, seja para uma missão oficial ou de férias para aproveitar e compartilhar com amigos e familiares, de acordo a seu planejamento. O programa de passagens NR é discricionário e, exceto quando são acordados em negociações coletivas, a empresa se reserva o direito de fazer alterações e aplicação dos elementos.

Fica proibido o uso de benefícios e passagens NR ZED para comércio, venda e compras de itens que comprometem a empresa ou em benefício de empresas pessoais ou de terceiros. Esses benefícios devem ser usados cumprindo em todos os momentos as políticas e regulamentos que se aplicam a você.

4.2.1. Uso de passagens NR (*Non Revenue*) e benefícios de viagem

Todas as reservas de passagens NR devem ser feitas usando o sistema Passagens NR em **SomosCopa** ou através do aplicativo para celular **YoSoyCopa** ou o **Travel Desk**.

A política de NR deve ser de fiel cumprimento por todos os colaboradores Copa e seus beneficiários. Só é permitido registrar pessoas com um vínculo de consanguinidade ou afinidade legalmente verificada, conforme estabelecido no Manual de passagens NR. Não é permitido atribuir ou compartilhar seu nome de usuário e / ou senha do sistema de reservas NR ou vender passagens NR, Buddy Passes, bilhetes com descontos, interline ou qualquer outro tipo de passagens ou benefício que não seja uma passagem regular com uma taxa regular e através dos canais designados.

Qualquer violação ao anteriormente estipulado terá conseqüências que da suspensão do benefício até o término da relação laboral. Ao colaborador ou beneficiário pode ser negada a abordagem em caso de que se comprove o uso indevido do benefício e este estará sujeito às sanções que a empresa determine.

Os colaboradores da Copa e suas famílias, ao usarem as passagens NR, ou passagens com desconto para viajar em nossas aeronaves ou outras companhias aéreas, representam a empresa, portanto, deve se vestir apropriadamente e se



comportar de maneira profissional e cordial em todos os momentos. Os passageiros que viajam com passagens NR ou com desconto deverão estar vestidos adequadamente, tanto na classe executiva como na classe econômica. Os passageiros adultos da NR não devem usar bermudas ou shorts, sandálias de praia ou roupas justas, decotadas ou inadequadas em geral. Tanto para a Classe Econômica quanto para os ascensos de Classe Executiva. É permitido o uso de jeans, sapatos casuais e tênis. Para maior informação, por favor, consulte a Política e Procedimentos de Passagens NR.

4.2.2. Transporte e uso do estacionamento

Os colaboradores que usam o transporte designado pela empresa devem esperar por ele no horário estipulado e nos pontos de encontro.

Empregados que usam o seu carro pessoal para seu deslocamento e que usam estacionamentos designados pela empresa, devem fazê-lo de acordo aos espaços, regras de uso e regulamentos de trânsito.

Em todos os momentos, o comportamento profissional e o respeito pelos colegas, fornecedores e transportadores devem ser mantidos. Não é permitido solicitar paradas adicionais àquelas definidas pela empresa, utilizar estacionamentos de outras empresas, bloquear outros colegas sem deixar um número de contato para movimentar o carro, usar estacionamentos destinados a pessoas com necessidades especiais, carregar e descarregar, fumar e/ou beber bebidas alcoólicas nesses espaços.

Uso indevido dos benefícios da empresa

CASO 03

Uma pessoa que trabalha como funcionário da Copa frequenta um salão de beleza. Nesse estabelecimento, alguns clientes perguntaram se, como funcionário da companhia aérea, ele poderia dar um preço melhor para algumas passagens para o Peru, uma vez que estavam interessados em abrir uma loja no local para a venda de roupas e bijuteria. O funcionário da Copa disse que sim que com prazer os ajudava e no dia seguinte em seu escritório solicitou a seus colegas, que não iriam usar suas



passagens NR no que faltava do ano, que o vendessem as passagens a um bom preço, já que ele ia revendê-las para as pessoas do salão de beleza.

Ele disse aos seus colegas para inscrever os clientes como membros da família ou amigos para que eles tivessem acesso às passagens NR, de tal maneira que eles pudessem ir a comprar os produtos de marca no Peru.

Comentário

Esta é uma prática incorreta e proibida, por esta razão os benefícios de passagens podem ser retirados e /ou o colaborador pode perder o seu emprego. As passagens NR são para uso de viagens de férias e não devem ser usados para nenhum tipo de negócio.

CASO 04

A esposa de um colega da Copa tem um negócio em Miami, por esta razão ela precisa viajar todo mês. Ela usa passagens NR para economizar custos. Este comportamento é correto de acordo a política?

Comentário

Esta é uma prática incorreta e proibida, por esta razão os benefícios de passagens podem ser retirados e /ou o colaborador pode perder o seu emprego. As passagens NR são para uso de viagens de férias e não devem ser usados para nenhum tipo de negócio.

CASO 05

Para poder viajar com a namorada, com quem ele mora, um colaborador a registrou como cônjuge para viajar com Benefício NR. Isso está de acordo com a política?

Comentário

De acordo com a política das passagens NR, um colaborador pode registrar sua companheira através de união livre ou união estável (do mesmo sexo ou diferente) que tenha a mesma residência no país onde o colaborador trabalha. Para isso o colaborador não pode registrar um(a) novo(a) companheiro (a) antes de completar



dois anos do registro anterior e somente até três alterações são permitidas de companheira ou companheiro em união estável, durante o vínculo empregatício. Se você concorda com este princípio, você pode inclui-lo(a) sempre lembrando o nosso quinto valor Somos Honestos e Íntegros em todas nossas ações.

4.3. Conflito de interesses

Um conflito de interesse é uma situação em que o critério ou decisão do indivíduo pode ser influenciado por um interesse econômico ou pessoal o qual pode afetar a tomada de decisões objetivas e corretas em favor da empresa e / ou da sua imagem.

Existe um conflito quando o interesse pessoal do colaborador, consultor ou membro do Conselho de Administrativo intervém ou pode intervir de alguma forma com o interesse da Copa. Conflitos de interesse podem dificultar decisões objetivas e corretas para executar as tarefas de forma eficaz e transparente.

Três aspectos a ter em consideração:

A. Aspecto geral

Todos os colaboradores, membros do Conselho de Administrativo, fornecedores e consultores devem agir de acordo aos Nossos Valores em Ação, honestidade e ética, e não dar ou receber tratamento especial de qualquer forma ou espécie.

B. Gestão de relacionamento

Os conflitos de interesses surgem quando um colaborador da Copa, um membro da sua família ou amigo(a) recebe benefícios pessoais ou vantagens de qualquer tipo (incluindo empréstimos, garantias de obrigações ou na aquisição de juros em transações envolvendo a Copa ou seus clientes ou fornecedores) como resultado do seu cargo na empresa.

Também pode acontecer que, quando um indivíduo tem uma relação familiar (consangüinidade) ou um relacionamento com uma pessoa (afinidade) da sua área, ele poderia em algum momento interferir na transparência ou objetividade das decisões. Nenhum colaborador pode autorizar, aprovar, gerenciar ou supervisionar diretamente o relacionamento ou transação com clien-



tes, fornecedores ou pessoal em qualquer grau de consangüinidade. Se um colaborador considera que está em uma situação que pode apresentar um conflito de interesse devido a alguma afinidade, deve submetê-lo a revisão pelo Comitê de Ética através do formulário de Conflito de Interesses e deve esperar a resposta do Comitê de Ética..

A Copa possui uma Política de Contratação Familiar que estabelece as diretrizes para afinidade e /ou consangüinidade. Se um relacionamento surgir durante o período em que ele estiver trabalhando, ambos devem reportar ao líder do área e este para o Generalista. O caso será avaliado no Comitê de Ética para determinar se requiere uma realocação ou outra ação.

C. **Atividades dos colaboradores**

Os colaboradores da equipe da Copa devem informar seu superior de nível mais alto sobre convites diretos e indiretos para atividades comerciais, sociais, esportivas, pessoais ou profissionais que geram conflitos de interesse real ou potencial.

Os colaboradores devem solicitar autorização expressa ao Comitê de Ética para trabalhar ou prestar assessoria a outras companhias aéreas, fornecedores de produtos de aviação, fornecedores de Copa e afins. Devem também informar a existência de qualquer outra atividade comercial ou laboral que se realize nos horários livres com a finalidade de que o Comitê avalie o impacto dessas atividades no desempenho laboral.

Os membros do Comitê Executivo Ampliado (CEA) devem informar sua intenção de participar de campanhas ou doações políticas. Essas situações serão avaliados pelo Comitê de Ética e pelo Presidente Executivo e/ou pelo Conselho de Administração.

Todo colaborador deve declarar se está, conhece ou observa uma situação de conflito de interesse. Caso você não tenha certeza do que pode afetar a empresa, você também deve informar o seu Superior Imediato para que ele analise a situação.

A declaração de um potencial conflito de interesse deve ser feita imediatamente através do formulário de Conflito de Interesses que você encontrará anexo a este documento e envie-o para o email de conflictodeintereses@copair.com.



O documento será avaliado pelo Comitê de Ética da empresa, o qual definirá se há um conflito de interesse para autorizar ou negar a solicitação.

Procedimento adequado de uma dúvida sobre se há ou não potencial conflito de interesse

CASO 06

Um agente contratado para trabalhar meio período na Copa Serviços a passageiros queria solicitar uma posição de meio período como agente de Serviços a Passageiros numa outra companhia aérea, mas não sabe se isso é um conflito de interesse para a organização. Ele está preocupado porque ele não tem clareza sobre como agir, mas ao mesmo tempo precisa ter um trabalho adicional que complemente sua renda.

Comentário

A primeira coisa que o agente deve fazer é preencher o formulário de declaração de Conflito de Interesses e posteriormente discutir com seu gerente ou com o Sócio do RRHH para analisar a situação. Essas duas ações permitirão que ele aja de maneira ética e não tome decisão precipitada ou que o prejudique a sua relação de trabalho com a Copa. Neste caso, em particular, se o empregado trabalha para um concorrente, pode haver um conflito de interesses.

CASO 07

Um diretor se ofereceu a oportunidade que em seu tempo livre preste serviços de consultoria para uma agência de viagens. Este diretor não tem certeza se ele pode prestar ou não este serviço, embora isso não tenha a ver diretamente com o seu papel dentro da Copa e ele faria isso no seu tempo livre (fins de semana e noite).

Comentário

A primeira coisa que esse diretor deve fazer é preencher o formulário de declaração de Conflito de Interesses e, posteriormente, conversar com o seu VP ou com o VP de RRHH para analisar a situação.



Segregação de funções para evitar conflito de interesse

CASO 08

Um contador da Copa é também o contador de um terceiro relacionado à empresa.

Comentário

Neste caso, existe um potencial conflito de interesse devido ao acesso a informação privilegiada que tem como contador; já que esta informação pode ser usada a favor de um terceiro.

Como a pessoa da contabilidade da Copa tem acesso a informações e controles internos, não deve administrar os fundos desta empresa. Em uma organização deve haver controles independentes.

4.4. Oportunidades de negócios ao deter informação

Uma oportunidade de negócio é uma situação que pode impulsionar o interesse do negócio legítimo da Copa. Membros do conselho administrativo, membros do Comitê Executivo Ampliado (CEA) ou colaboradores estão proibidos de aproveitar para si, para a família ou amigos de qualquer oportunidade de negócio que surja como resultado do acesso à informação ou do seu cargo na empresa, salvo quando não haja conflito de interesses previamente aprovado pelo Comitê de Ética.

Também não é permitido que os membros do Comitê Executivo Ampliado (CEA) ou colaborador execute trabalhos que compitam direta ou indiretamente com a empresa.

Benefício pessoal por informação privilegiada

CASO 09

Imagine que surge a necessidade de criar novas infra-estruturas perto do aeroporto. Um alto executivo da empresa, por sua posição privilegiada, fica sabendo da



necessidade do aeroporto e se comunica com um corretor de imóveis para comprar o terreno que lhe interessa ao aeroporto para depois revendê-lo.

Comentário

O executivo estaria aproveitando do seu cargo na Copa e das informações recebidas para benefício próprio, portanto, seria uma conduta antiética e não permitida.

4.5. Afiliações externas, emprego ou atividades

O emprego e a participação em outras atividades fora da empresa poderiam supostamente interferir nas obrigações individuais, na independência e em conflitos de interesses de colaboradores, diretores ou oficiais da Copa.

A atividade de qualquer negócio por parte de um diretor, membro do Comitê Executivo Ampliado (CEA) ou colaborador (assalariado, não assalariado, eleito, indicado ou de outro modo) requer a aprovação prévia por escrito do Diretor de Ética da Copa.

Além disso, ao menos que seja aprovado pela Copa, a participação de qualquer colaborador no Conselho de Administrativo ou em um cargo de consultor em outras companhias da indústria da aviação é estritamente proibida.

Os diretores da empresa devem informar antes de aceitar uma nomeação para o Conselho de Administrativo de outra corporação.

O acima exposto, é para evitar potenciais conflitos de interesses e determinar se o número acumulado de cargos de diretoria e responsabilidades relacionadas interferem na sua capacidade de executar adequadamente suas funções.



4.6. Política de aceitação de presentes

Nenhum diretor, membro do Comitê Executivo Ampliado (CEA), colaborador, consultor, ou membro da sua família (direta ou indiretamente) irá solicitar, aceitar, oferecer ou entregar qualquer obséquio, presente em dinheiro, entretenimento, serviço ou outros tipos de pagamentos indevidos ou considerações de ou a qualquer cliente, distribuidor, fornecedor, funcionário do governo, organização ou colaborador, ou a qualquer outra pessoa em consideração à ajuda ou influência sobre qualquer transação ou transações potenciais que não sejam obsequios ou itens modestos e apropriados dentro das regras da indústria como itens promocionais ou convites de negócios e que não influenciam, e não pareçam ser capazes de influenciar, a tal pessoa agir de qualquer maneira que não seja da melhor forma para a Copa.



Durante o processo de qualquer negociação com um fornecedor, você não deve aceitar presentes ou convites para jantares, eventos, conferências ou viagens. Para ter aprovação, o Comitê de Ética o qual analisará o caso deve ser informado.

Itens promocionais, trocas, doações ou patrocínios são aceitos em de que não comprometam os critérios de decisão. Refeições habituais e coerentes.

Se você receber qualquer presente ou convite fora dos limites de coerência e este é rejeitado pelo Comitê de Ética, você deve agradecer notificando ao remetente que, de acordo com a Política de Aceitação e o Código de Ética, você não pode aceitar o presente/convite.

A aceitação de um presente durante o período de negociação de um contrato, pode ser visto como uma falta de transparência. Da mesma forma a aceitação de convites para eventos esportivos ou culturais, como torneios de golfe ou convites para pescar, por parte de altos executivos, deve ser informado ao VP da área para aprovação.



Aceitação de um presente que cria um potencial conflito de interesses

CASO 10

José é um agente de serviço em um aeroporto e um dia um cliente lhe deu um presente como um agradecimento pelo tratamento especial nas conexões do seu último voo. Quando José abre o presente percebe que é um artigo eletrônico custo elevado.

No mês seguinte, o cliente que lhe deu o presente retorna ao aeroporto, o cumprimenta e ao mesmo tempo pergunta se é possível que ele passe uma mala extra com mercadorias frágeis para vender no seu país.

Como o cliente lhe deu um objeto de alto valor, José aceita e deixa o cliente passar sua mala extra.

Comentário

José não agiu da melhor maneira. Em primeiro lugar, não deveria aceitar o presente que o colocou em uma situação de conflito.

Aceitação de um presente que cria um potencial conflito de interesses

CASO 11

Um cliente passa pelo balcão de um CTO e distribui entre as agentes vale presentes de \$50 da sua loja. A agente deste CTO o trata muito bem quando ele pergunta por e-mail cada vez que precisa de ajuda com reservas e atribuição de assentos.

Comentário

Mesmo quando não fazem nada fora do comum, se elas aceitam o vale presente de \$ 50 podem estar comprometidas a prestar melhores serviços ou ter maior consideração com os pedidos deste cliente em comparação com os de outros passageiros.



Aceitação de um presente que cria um potencial conflito de interesses

CASO 12

Um coordenador aceita uma garrafa de bebida alcoólica como presente dada por um passageiro no momento em que ele estava registrando a bagagem no balcão. Durante o seu dia de trabalho o coordenador guarda a garrafa no seu armário.

O que você acha desse comportamento?

Comentário

Um colaborador não deve aceitar este tipo de presente já que este pode comprometer a segurança das suas funções e cobros de bagagens. Além disso, este colaborador deve solicitar autorização ao seu chefe direto para aceitar qualquer presente de um cliente.

Aceitação de um presente que cria um potencial conflito de interesse

CASO 13

Um gerente da área comercial está de férias com sua família e, ao momento de realizar o check-in no hotel para pagar as diárias do fim de semana, o supervisor do Hotel mencionou que o hotel estava dando para uma cortesia e não ia cobrar nada dele.

O gerente aceita a cortesia e agradece muito. Ao voltar para o escritório depois do fim de semana ele informou ao seu chefe direto sobre a cortesia recebida.

Comentário

Neste caso, o gerente não deveria aceitar a cortesia, ao menos que esta cortesia tivesse sido previamente aprovada pelo VP da área ou do Diretor de Ética.



4.7. Manipulando informação confidencial

De acordo a nossa política corporativa sobre o Uso de Informação Privilegiada, Diretores, membros do Comitê Executivo Ampliado (CEA) colaboradores e consultores que, devido às suas funções, têm acesso a informação ou material não publicados, tais como: planos e projetos estratégicos, orçamentos, demonstrações financeiras, práticas comerciais, sistemas e dados de marketing ou informações pessoais ou profissionais de colaboradores, não poderão divulgar tais informações.

Os indivíduos devem ser discretos com esta informação e evitar comunicação de assuntos suscetíveis ao uso por terceiros.

Além disso, pode haver informações não publicadas ou informações que os clientes ou distribuidores da Copa confiaram a empresa e que poderiam ser usados por concorrentes ou que sejam prejudiciais à Copa, seus clientes ou distribuidores, em caso de que sejam divulgadas.

Os diretores, membros do Comitê Executivo Ampliado (CEA), colaboradores e consultores devem manter a confidencialidade das informações depositadas em eles pela Copa, seus clientes ou seus distribuidores, exceto quando sua divulgação for autorizada ou legalmente solicitada.

No caso de planos ou projetos estratégicos, o Vice-Presidente da Área deve administrar a assinatura do Acordo de Confidencialidade de todos os colaboradores envolvidos neles e enviá-las para o Líder do Projeto que, por sua vez, deve enviá-lo para o email: conflictodeintereses@copair.com.

Qualquer dúvida sobre se alguma informação é confidencial ou proprietária deve ser dirigida ao Diretor de Ética da Copa. Qualquer indivíduo que possua informações confidenciais ou proprietárias tem a responsabilidade de mantê-las dentro da Copa e só revelá-las internamente em uma situação estritamente necessária.

Esta obrigação de proteger a informação confidencial ou proprietária não termina quando um diretor, membro do Comitê Executivo Ampliado (CEA), colaborador ou consultor deixa de trabalhar para a Copa, ela deve ser protegida até ser publicada. Em caso de rescisão do contrato de trabalho, os antigos membros do



Comitê Executivo Ampliado (CEA) e colaboradores devem abster-se de divulgar qualquer tipo de informação confidencial da empresa e/ou contatar de forma direta ou indireta a outros colaboradores para induzi-los a compartilhar informações ou terminar seu contrato de trabalho com a Copa e suas subsidiárias por um período de dois anos após o término do vínculo empregatício do colaborador.

Uso inapropriado de informação confidencial e privilegiada

CASO 14

María trabalha na área de Marketing e Vendas da Copa. Seu chefe imediato a informou sobre uma estratégia comercial da empresa que inclui a redução do preço das passagens para diferentes destinos na América Latina. Ela recebeu o email e decidiu enviá-lo para amigos e familiares antecipadamente pensando que ela poderia ajudar o seus entes queridos a ter acesso a promoção de primeira mão.

Comentário

Maria agiu de forma inadequada, embora ela tivesse boas intenções, ela estava revelando informações importantes e confidenciais da empresa de forma irresponsável. Tais informações poderiam cair nas mãos da concorrência e fazer com que a estratégia comercial falhasse.

4.8. Operações de compra e venda de ações

A Copa possui uma política de uso de informações privilegiadas em operações de compra e venda de ações. Todos os colaboradores e membros do Conselho Administrativo devem assinar uma certificação através da qual eles reconhecem que revisaram esta política e concordam em aceitar todos os termos. Esta política fornece, entre outras coisas, o seguinte:

- A. O Diretor de Relações com Investidores será responsável por notificar aos cargos identificados como Pessoas Sujeitas à Política de Uso de Informação Privilegiada em negociações de ações (Insider Trading Policy).



- B. A Janela de Compra e Venda de Ações será comunicada trimestralmente à empresa.
- C. Todo o pessoal executivo da Copa que ocupe um cargo de gerente ou superior e alguns colaboradores, que por suas responsabilidades e funções expostos constantemente a informações ou materiais que não são de caráter público, devem solicitar uma pré-autorização para a janela de compra e venda através do Relacionista com os investidores ou da pessoa designada pela empresa.
- D. A transmissão de informação a outras pessoas que possam tomar uma decisão de investimento com base na referida informação é proibida.
- E. Não se pode comprar ou vender ações de outras empresas com base nas informações ou material não publicado ao qual tenha acesso no decorrer da sua prestação de serviço ou emprego na Copa.
- F. Você não pode revelar, compartilhar ou fornecer qualquer informação, dados, relatório ou projeção relacionados à Copa e seu negócio que poderia afetar, alterar ou influenciar o valor das ações da Copa.

Qualquer dúvida sobre se alguma informação é material ou se foi divulgada adequadamente deve ser encaminhada ao Diretor de Auditoria Interna da Copa. A informação compreende qualquer dado, relatório, projeção, plano ou informação similar à Copa, seu negócio ou seu valor e que, por sua própria natureza, pode alterar ou influenciar o valor das ações da Copa. Da mesma maneira se tal informação influencia a decisão de um investidor da Copa de comprar, manter ou vender ações.

4.9. Demonstrações financeiras, completas, justas, precisas e oportunas

É crucial que todos os colaboradores envolvidos nos processos de declaração de dados de Copa:

- A. Conheçam e compreendam os requisitos de declaração aplicáveis à Copa e que estão dentro do escopo das suas responsabilidades.
- B. Certifiquem de que relatórios periódicos, demonstrações financeiras e outras comunicações públicas da Copa contenha a declaração justa, precisa, oportuna, compreensível e livre de erros.



C. Conscientemente:

- Fazer ou permitir que outro dê entradas materialmente falsas, incompletas ou enganosas nas demonstrações financeiras ou nos registros da Copa.
- Falhar ao corrigir demonstrações financeiras ou registros.
- Assinar ou permitir que outro assine um documento que contenha informações falsas, incompletas ou enganosas.
- Responder falsamente ou deixar de responder a perguntas específicas dos auditores internos da Copa ou das pessoas responsáveis pela investigação, da empresa de contabilidade pública registrada e independente da Copa ou da assessoria legal no exterior.
- Obrigar, manipular, enganar ou influenciar fraudulentamente qualquer um dos auditores da Copa.

4.10. Proteção e uso adequado de ativos ou informação da empresa

Todos os funcionários da Copa têm o dever de salvaguardar os ativos da companhia e garantir seu uso eficiente. Os ativos da Copa devem ser usados apenas para fins legítimos de negócios, os funcionários devem tomar as medidas necessárias para assegurar o roubo, dano ou maus-tratos.

Os ativos materiais da companhia incluem, mas não estão limitados a, equipamentos aeronáuticos, equipamentos tecnológicos e materiais de escritório, equipamentos para móveis, recursos e utensílios para áreas comuns, suprimentos nas aeronaves e das áreas, publicidade ou material promocional. Os mesmos devem ser devidamente guardados e usados corretamente para os propósitos atribuídos ao cargo. O uso para fins pessoais desses suprimentos é proibido.

O uso não autorizado ou a distribuição de ativos intelectuais, tais como marcas registradas, planos de negócios e de marketing, informações salariais, informações de passageiros e quaisquer dados, relatório e diagnóstico financeiro não publicado é uma violação das políticas da Copa.



Uso indevido de recursos ou informação da empresa

CASO 15

João é um funcionário da área de RRHH e ele é responsável por monitorar as entrevistas que são realizadas aos colaboradores para trabalhar na Copa, bem como por manter o registro e o resultado de exames médicos e questões psicológicas que são executadas para todos os aspirantes.

Uma vez que os futuros colaboradores são avaliados e se escolhe um candidato para ser um trabalhador da empresa, João fornece essas informações para outra empresa, a qual imediatamente entra em contato com o aspirante e lhe oferece uma oferta de emprego sem ter investido em os testes de seleção e admissão. Desta forma, João usa informações salariais, plano de negócios e se comunica com a outra empresa para receber uma comissão.

Comentário

João está usando recursos e informações da companhia para beneficiar um concorrente e também receber um benefício pessoal.

4.11. Contribuição e relação com funcionários públicos e políticos

Qualquer participação ou contribuição em dinheiro ou em espécie para uma causa política de qualquer natureza deve ser previamente aprovada pelo Conselho de Administrativo da Copa.

É necessário lembrar de que, embora os funcionários sejam encorajados a patrocinar partidos e candidatos com seus esforços e dinheiro pessoais, a Copa não reembolsará ou subsidiará de nenhuma maneira tal participação política.



Pedido de contribuição para um candidato a um cargo com eleição popular

CASO 16

Um colaborador trabalha na empresa em um cargo gerencial e está concorrendo a uma eleição popular. Aproveitando seu cargo, ele pede formalmente a empresa que o apoie em sua candidatura.

Comentário

A empresa deve privar-se, salvo quando previamente autorizado pelo Conselho Administrativo, de contribuir em causas políticas, embora os candidatos sejam colaboradores da empresa.

4.12. O uso de drogas e álcool

É estritamente proibido o consumo, posse, venda, distribuição e/ou estar sob os efeitos de álcool, substâncias psicoativas e outros estimulantes do sistema nervoso central em áreas de trabalho, aeronaves, ao dirigir veículos, operar equipamentos e, em geral, durante a execução de suas funções laborais.

No caso de pilotos, tripulantes, pessoal da manutenção e despachantes de vôo, que pela natureza da sua profissão devem obedecer ao estipulado no Regulamento de Aeronáutica Civil (RAC) e Manuais Operativos das suas áreas, serão submetidos a controles periódicos na Copa para verificar o cumprimento desses regulamentos. Se o resultado dos controles mostrar que um membro da equipe aeronáutica apresenta um problema de álcool ou drogas, ele/ela deverá ser suspenso de todas as atividades.

Na Copa temos programas para promover o bem-estar, prevenção de vícios e uma guia para reabilitação em casos identificados, declarados ou solicitados pelo colaborador para ele e/ou sua família. Para solicitar apoio ou assistência, deve-se entrar em contato com o Departamento de Saúde Ocupacional ou através das clínicas da empresa.



4.13. Proteção de reputação e imagem

Qualquer diretor, membro do Comitê Executivo, porta-vozes ou representantes designados pela empresa deverão proteger a imagem e a reputação da Copa.

Não é permitido que qualquer colaborador da Copa apareça em instalações, mídia pública ou da empresa, mostrando informações confidenciais, incidentes operacionais ou de segurança, tendo relações sexuais, em estado aparente de embriaguez, despido ou cometendo atos ilícitos.

4.14. Uso de Redes Sociais

Diretores, membros do Comitê Executivo Ampliado (CEA), colaboradores e representantes de terceiros da Copa e empresas subsidiárias devem limitar as interações ou publicar informações que possam prejudicar a imagem da marca da Copa.

Em seguida, os princípios que detalham este ponto:

- Não compartilhar informações delicadas da empresa. Não é permitido publicar informações não confirmadas e não públicas sobre a Copa, colegas, clientes, fornecedores ou terceiros. Os administradores oficiais das redes sociais serão os únicos autorizados a usar o logotipo apropriado da marca.
- Está proibida totalmente a venda, comercialização ou marketing de passagens da Copa ou qualquer outro produto pertencente à marca através de redes sociais que não sejam as contas oficiais da marca.
- Seja respeitoso em suas redes sociais pessoais. Todas as comunicações dos colaboradores associados à empresa devem ser respeitadas, respeitar a linguagem simples, clássica, institucional e de boa qualidade que utiliza a empresa em suas redes oficiais.
- Você deve evitar a publicação de imagens que colocam em risco a autoridade, credibilidade ou reputação da área ou função que representa.
- É proibido criar contas nas redes sociais usando o nome da empresa Copa, seguido do Código IATA, de uma estação ou área da empresa. As contas oficiais da empresa em Instagram, Twitter, Facebook e qualquer rede social são administradas por pessoal autorizado.



Qualquer solicitação de criação de uma conta interna de uma área ou estação deve ser solicitada, por meio do Diretor de Área ou do Gerente da Estação, a área de Comunicação Interna através de um formulário pré-definido enviado para o email: comunicaciones@copaair.com solicitando o uso da conta.

O Diretor de Comunicações e Bem-Estar, em conjunto com o Departamento de Auditoria, aprovará ou rejeitará o pedido de acordo aos critérios e riscos identificados.

O líder que enviou a solicitação atuará como a pessoa responsável pela conta e se compromete a cumprir os princípios de uso indicados acima. A área de comunicações acompanhará as contas existentes com o líder responsável. Em caso que de seja identificada uma publicação de redes sociais que contrarie esta política, deve-se informar a um superior, como o vice-presidente de área, Copa Escuta , Generalista de Recursos Humanos ou Diretor de Ética da Copa.



Capítulo 5

O nosso **compromisso** com os colaboradores





5.1. Bem-estar corporativo



Copa reconhece que seus colaboradores são o recurso mais importante e são a razão do seu sucesso. É por isso que nos interessamos no bem-estar de todos e em criar ambientes de trabalho que assegure a satisfação das nossas equipes.

Como parte de nossa proposta de valor como empresa, bem como parte da nossa Responsabilidade Social Empresarial, incentivamos ações que beneficiem o desenvolvimento e o bem-estar de nossos colaboradores e de suas famílias com o objetivo de reconhecê-los, incentivar o seu desenvolvimento e apoiar-lhes em situações de imprevistas.

5.2. Medição e compromisso com um bom clima organizacional

Como parte de nossas ações para promover um ambiente de trabalho positivo e continuar a fazer da Copa uma das melhores empresas para trabalhar, a companhia realiza anualmente uma Pesquisa de Clima e Compromisso Organizacional que mede os principais elementos de satisfação, clima e compromisso. A partir dessa informação, na Copa se elaboram ações concretas pelos líderes das áreas que nos ajudam a continuar melhorando como empresa.

5.3. Condições de trabalho

A Copa é uma empresa que cumpre as leis e as práticas laborais justas. Nossas condições de trabalho buscam garantir que os colaboradores tenham acesso às ferramentas necessárias, favorecendo o desempenho profissional, permitindo o crescimento, estabilidade, qualidade de vida pessoal e reconhecimento pelo trabalho realizado. Almeja-se que os líderes da Copa cumpram com o Modelo de Liderança e garantam um tratamento respeitoso e justo aos seus colaboradores e que disponham de áreas de trabalho agradáveis, instalações físicas e ferramentas de trabalho adequadas para proteger a saúde ocupacional do trabalhador e do meio ambiente.



5.4. Saúde e segurança ocupacional



A Copa, como empresa responsável por garantir o bem-estar de todos os seus colaboradores no seus postos de trabalho, executa a gestão de Saúde Ocupacional através de seus três pilares:

Prevenção, Vigilância e Reintegração para evitar acidentes de trabalho, eliminar ou minimizar os riscos e garantir a reinserção adequada do trabalho.

É de responsabilidade de todos os colaboradores usar adequadamente os equipamentos de proteção pessoal que a empresa definiu para o seu cargo, bem como seguir as regras de segurança estabelecidas dentro e fora da empresa para evitar acidentes no local de trabalho ou durante o deslocamento para ou até este. Além disso, como parte do nosso primeiro compromisso com a segurança, cada colaborador deve reportar ao seu supervisor imediato e/ ou através do Sistema Reportes de Segurança, qualquer situação que, em seu julgamento, possa gerar riscos para a segurança e bem-estar dos colaboradores. Esta informação será tratada de maneira confidencial pela Direção de Gestão de Qualidade e Segurança.





Capítulo 6

Copa Airlines, **empresa socialmente responsável**





6.1. Copa Airlines, empresa comprometida com o pacto global das Nações Unidas



Como assinante do Pacto Global, a Copa está comprometida em cumprir e promover os dez princípios do Pacto Global. Esses princípios baseiam-se em Declarações e Convenções Universal aplicado em quatro áreas: Direitos Humanos, Meio Ambiente, Direitos Fundamentais no Trabalho e Anticorrupção. Os 10 princípios são os seguintes:

6.1.1. Direitos humanos

- A. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos universalmente reconhecidos, dentro do seu círculo de influência.
- B. As empresas devem garantir que não atuem como cúmplices das violações dos direitos humanos.

6.1.2. Direitos Fundamentais no Trabalho

- A. As empresas devem respeitar a liberdade de associação e reconhecimento efetivo ao direito à negociação coletiva.
- B. As empresas devem apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou feito sob ameaça.
- C. As empresas devem apoiar a abolição efetiva do trabalho infantil.
- D. As empresas devem apoiar a abolição de práticas discriminatórias no emprego e na ocupação.



6.1.3. Meio Ambiente

- A. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.
- B. As empresas devem realizar iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.
- C. As empresas devem favorecer o desenvolvimento e a difusão de tecnologias que não agridem ao meio ambiente.

6.1.4. Anticorrupção

- A. As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

Na Copa, estamos comprometidos em respeitar os direitos humanos como princípios básicos da Rede do Pacto Global das Nações Unidas, promovendo a igualdade de oportunidades laborais e de remuneração para todos os colaboradores, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade, religião, nem de qualquer outra forma de discriminação. Nós estabelecemos políticas, procedimentos e regras claras.

6.2. Responsabilidade social Empresarial



Nossos princípios éticos nos inspiram contribuir para o desenvolvimento sustentável do Panamá e da região, administrando uma operação responsável, comprometida com o bem-estar dos seus colaboradores, com o meio ambiente e o desenvolvimento de comunidades onde nós operamos.

Nossa responsabilidade social é parte essencial do nosso negócio e incentivamos a participação de nossos colaboradores em atividades voluntárias, além de promover o desenvolvimento profissional de nosso pessoal e de suas famílias.

© Todos os direitos reservados. 2018

CopaAirlines 

A STAR ALLIANCE MEMBER 