



Código de Conduta





Código de Conduta

A nossa Visão

A Fábrica do Chocolate Hotel, Restaurante e Museu, ao preservar a memória do chocolate na comunidade vianense, tem como visão ser uma referência nacional e internacional no que respeita à sua oferta e à sua política de gestão da qualidade, segurança alimentar e responsabilidade social, contribuindo para o desenvolvimento turístico da região.

A nossa Missão

A Fábrica do Chocolate tem como missão acrescentar valor para todos os seus grupos de interesse, clientes, colaboradores, fornecedores e comunidade local, através da oferta de experiências relacionadas com o chocolate, contribuindo, de uma forma educativa e lúdica para o conhecimento da sua história, diferentes utilizações e benefícios.

Os nossos Valores

A FC preconiza os seguintes **valores** na relação com todas as partes interessadas, nomeadamente **clientes, colaboradores, parceiros, fornecedores, e comunidade local**:

Integridade, regemos a nossa conduta de forma responsável e de acordo com os princípios deontológicos mais idóneos, íntegros e honestos;

Profissionalismo, investimos na prestação de serviços de forma profissional, numa ótica de melhoria contínua, que garantam a satisfação total dos clientes, a sua fidelização e recomendação;

Dignificação e reconhecimento das pessoas, acima de tudo damos valor às pessoas, designadamente os nossos colaboradores e reconhecemos o seu esforço e dedicação, e valorizamos o seu desempenho;

Competência, promovemos a transmissão e partilha de know-how, o auto-estudo, a formação e a qualificação dos colaboradores para que desempenhem as suas funções da melhor forma possível;

Transparência, atuamos de forma transparente, partilhamos informação e adotamos um comportamento aberto;

Confiança, incentivamos o estabelecimento de relações win-win, de proximidade e de efetiva parceria com os nossos parceiros, fornecedores e colaboradores;

Sustentabilidade a todos os níveis, designadamente do ponto de vista económico, condição que garante a existência da empresa e manutenção da operação.



Código de Conduta

Os valores da empresa assentam nos seguintes princípios:

- Princípio da Integridade e Conduta Ética.
- Princípio da Legalidade;
- Princípio da Qualidade
- Princípio da Segurança Alimentar;
- Princípio da Competência e Credibilidade;
- Princípio da Sustentabilidade Económica;
- Princípios da Responsabilidade Social, designadamente:
 - Cumprimento da lei, dos instrumentos de regulamentação colectiva e dos regulamentos aplicáveis;
 - Respeito pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente;
 - Adoção do princípio da precaução;
 - Reconhecimento do direito das partes interessadas em serem ouvidas e o dever de reagir por parte da organização;
 - Reconhecimento dos aspectos da responsabilidade social directos e indirectos da organização, tendo em conta todo o ciclo de vida dos seus produtos;
 - Privilégio à prevenção da poluição na origem;
 - Atuação transparente, partilha de informação e comportamento aberto;
 - Responsabilização pelas acções e omissões da organização e prestação de contas pela sua conduta face às legítimas preocupações das partes interessadas;
 - Integração dos aspectos de responsabilidade social nos sistemas de gestão da organização e no seu processo de tomada de decisão;
 - Não regressão, isto é, não utilizando as disposições da NP 4469, como fundamento para redução dos níveis e desempenho em responsabilidade social já alcançados pela organização.



Código de Conduta

Normas de Conduta

A FC atua com políticas e procedimentos consistentes com estes valores, que determinam a sua orientação estratégica e o seu comportamento no mundo empresarial, designadamente:

Governança Organizacional

Atuamos de forma transparente, partilhamos informação e adotamos um comportamento aberto; Responsabilizamo-nos pelas ações da FC e prestamos contas pela nossa conduta; Reconhecemos o direito das partes interessadas em serem ouvidas e procuramos reagir perante as suas legítimas preocupações; Prevenimos e combatemos a corrupção em todas as suas formas, através das práticas internas e sensibilização dos nossos fornecedores;

Legalidade

Cumprimos a lei e outros regulamentos aplicáveis à nossa atividade; Respeitamos as convenções e declarações reconhecidas internacionalmente, nomeadamente no âmbito dos direitos humanos fundamentais, liberdade de associação e discriminação no local de trabalho.

Dignificação e reconhecimento das Pessoas

As pessoas são o principal ativo da FC, o elemento motor no seu desenvolvimento, crescimento, e contínua adaptação às exigências dos consumidores. Por isso incentivamos o desenvolvimento dos colaboradores, procurando disponibilizar meios de acesso ao conhecimento e a recursos que lhes permitam o incremento das suas competências; Valorizamos a iniciativa, o espírito de equipa e a partilha entre os colaboradores. Colocamos ainda à disposição dos colaboradores condições de trabalho que respeitam a dignidade individual, em ambientes de trabalho seguros e saudáveis.

Partilha de Experiência

A solidez da FC é construída com o conhecimento e a experiência e know how de toda a equipa. Embora salvaguardemos sempre os dados de que somos proprietários e as informações confidenciais, partilhamos essas competências com os colaboradores para maximizar o seu valor e a performance da empresa como um todo.

Qualidade no serviço e focalização no cliente

A FC atribui uma importância primordial à otimização da satisfação do consumidor, que é alcançada através da adoção de elevados padrões de qualidade dos produtos e serviços



Código de Conduta

disponibilizados e com a constante adaptação destes às novas exigências que surgirem. Os procedimentos internos, e as tecnologias da informação e da comunicação adotadas deverão suportar estes objetivos, bem como permitir a monitorização constante da satisfação dos consumidores.

Responsabilidade Social

A FC promove ativamente iniciativas de responsabilidade social e apoia o envolvimento comunitário de todos os colaboradores. Na sua atividade, a equipa deve respeitar sempre os valores da pessoa humana e da sua dignidade e os da preservação do património, do ambiente e da sustentabilidade.

Responsabilidade Ambiental

Apoiamos uma abordagem preventiva aos desafios ambientais, identificando áreas de melhoria e ganhos de eficiência, nomeadamente através da utilização de recursos e tecnologias eco - friendly ; Adotamos o princípio da precaução e a prevenção da poluição na origem; Promovemos a responsabilidade ambiental junto de colaboradores, clientes e outras partes interessadas.

Confidencialidade

Toda a informação gerada internamente é propriedade da FC ou dos seus clientes. Grande parte é também confidencial e pode estar sujeita a direitos de autor, patentes ou NDAs (Non-Disclosure Agreements). Os colaboradores, fornecedores e parceiros não podem usar, divulgar ou partilhar esta informação a não ser que tenha autorização para fazê-lo. Os colaboradores e os ex-colaboradores nunca devem utilizar informações confidenciais da FC para benefícios pessoais e devem manter sigilo sobre todas elas — as obrigações para com a FC continuam mesmo na eventualidade de saída da empresa. Nenhum colaborador pode igualmente aceder e usar ou partilhar informação de clientes, parceiros ou fornecedores sem autorização expressa e prévia.

Utilização da Comunicação Eletrónica

A utilização da Internet e do email em atividades ilegais ou em iniciativas comerciais não relacionadas com a FC é estritamente proibida. Por outro lado, qualquer comunicação efetuada deverá ser sempre apropriada e escrita com clareza.

Promoção de um Ambiente Justo e Positivo (não discriminatório)

As relações entre os colaboradores da FC e com os parceiros, clientes e fornecedores devem basear-se na confiança, respeito mútuo e entreajuda. Promovemos um ambiente livre de



Código de Conduta

discriminações em termos de raça, etnia, religião, credo, origem, sexo, orientação sexual ou limitação física.

Conflito nas Relações e Atividades Pessoais

As relações familiares e pessoais no local de trabalho podem atrapalhar o clima de profissionalismo exigido. Os colaboradores devem tomar a iniciativa de consultar o seu Diretor ou superior se detetarem algum fator preocupante. Também devem consultar o Director/Administrador antes de participarem em atividades externas à empresa que possam afetar negativamente o modo como desempenham as funções. Os colaboradores da FC não podem utilizar para proveito próprio nenhuma oportunidade de negócio descoberta ou criada pelo acesso a informações, relações ou posição na FC. Um colaborador com interesses financeiros ou de outro tipo (diretamente ou através de um familiar) num cliente, parceiro ou fornecedor que faz negócio com a FC deve revelar esse mesmo interesse ao seu superior.

Cumprimento de Compromissos

Fomentamos relações que perduram e evoluem, porque se baseiam na confiança mútua, pelo que não podemos prometer o que não conseguimos cumprir. Honramos também os compromissos para com os nossos fornecedores, pagando sempre no prazo acordado.

Não Tolerância ao Assédio, Ameaças ou Intimidação

A FC não tolera nem permite qualquer tipo de assédio ou comportamento, comentário ou contacto físico abusivo, nem qualquer outra conduta inapropriada entre colaboradores, clientes, parceiros ou fornecedores. Quem se envolver nessas atitudes, dentro ou fora do local de trabalho, está sujeito a sanções disciplinares. Condições de risco e acidentes devem ser imediatamente informados ao superior. Nas instalações da FC, os colaboradores e os seus convidados devem seguir os procedimentos de segurança e emergência. Nas instalações dos parceiros e fornecedores, devem familiarizar-se com os procedimentos de segurança e emergência aplicáveis e segui-los.

Recusa a Suborno ou Pagamentos Questionáveis

A FC não pagará subornos nem fará pagamentos impróprios para obter novos negócios, manter os negócios existentes ou conseguir qualquer vantagem imprópria.



Código de Conduta

Recusa de Oferta e Recebimento de Presentes Inapropriados

Os colaboradores da FC podem oferecer ou receber presentes para solidificar relações, incluindo objetos ou produtos de valor simbólico convites para eventos. Algumas organizações podem ter regras que exigem que sejam relatados e/ou recusados, pelo que contamos com o bom senso de todos e esperamos que cumpram o Código de Conduta e o Código de Ética dessas organizações com quem interagimos. Os colaboradores não podem oferecer nem receber nada de valor, direta ou indiretamente, se causar algum conflito entre os interesses pessoais e as obrigações profissionais ou criar a aparência de tal conflito.