



CÓDIGO DE  
**ÉTICA**

## Mensagem da **presidente**



### **LIZETE RIBEIRO**

Presidente do Grupo Tauá  
de Hotéis e Resorts

Garantir um ambiente seguro, respeitoso e feliz para todos é a atribuição do Código de Ética do Grupo Tauá de Hotéis e Resorts. Nele, você encontrará diretrizes sobre comportamento e postura esperados de todos os envolvidos em nosso círculo de relacionamentos. Este código contempla os acionistas, colaboradores, clientes, fornecedores, órgãos governamentais, comunidade, parceiros e mesmo aqueles não mencionados, mas que mantenham algum tipo de interação com a nossa empresa.

### **Os objetivos deste documento são claros e serão destacados a seguir:**

- » Orientar nossas ações visando promover um ambiente sadio, transparente, honesto e sustentável para todos os envolvidos.
- » Esclarecer, orientar e facilitar a compreensão clara das condutas e comportamentos esperados, para que todos possam desfrutar de uma convivência harmoniosa fundamentada em princípios éticos em suas respectivas funções.

» Cumprir todas as legislações aplicáveis ao negócio, bem como os Dez Princípios Universais do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU).

O entendimento e o comprometimento de cada um são fundamentais para continuarmos a proporcionar e assegurar um ambiente harmonioso e íntegro para todos, garantindo que o nosso propósito de fazer pessoas felizes seja verdadeiramente vivenciado e protegido. Afinal, a ética é o alicerce da felicidade.

## PROPÓSITO

Fazer pessoas felizes.

## VISÃO

Ser a marca de hotéis preferida pelas famílias, eventos e Emocionadores.

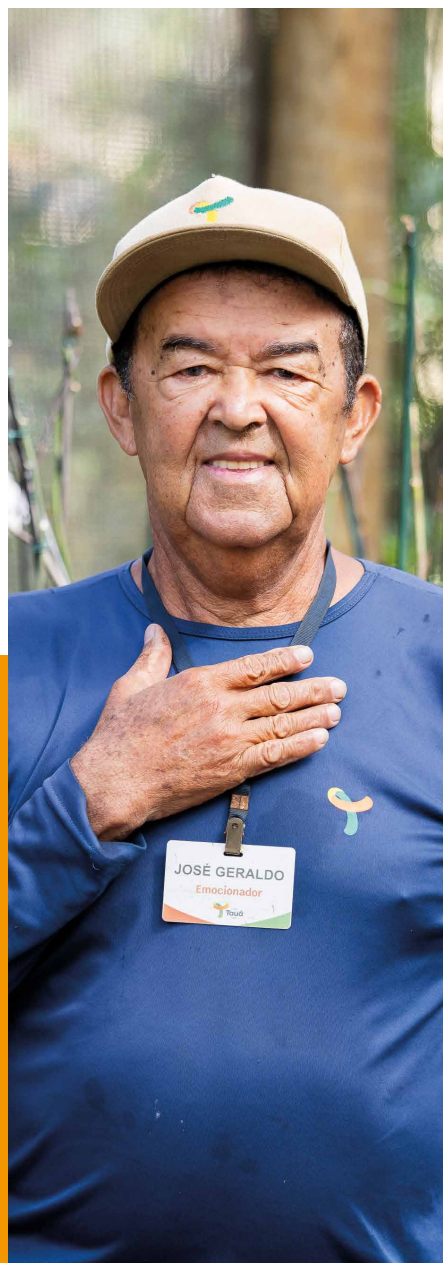
## VALORES

Segurança em tudo que fazemos.  
Priorizamos a honestidade e a sustentabilidade.

Construímos memórias emocionantes.  
Somos apaixonados por servir a todos.  
Somos fanáticos com os detalhes.  
Gostamos de bater metas.

## Os 10 mandamentos dos Emocionadores

1. Rir
2. Cumprimente sempre
3. Converse com o hóspede
4. O cliente é o rei
5. Seja colaborativo
6. Atenção total, cara alegre e rápido
7. Tauá é uma empresa de oportunidades
8. Cante a música “Amigos para sempre”
9. Trabalhe em prol do resultado
10. Seja feliz



---

# Sumário

<b>Relacionamento com os nossos públicos .....</b>	<b>05</b>
Emocionadores .....	06
Clientes .....	09
Fornecedores, terceirizados e prestadores de serviços .....	11
Concorrentes e outros empreendimentos do segmento .....	13
Imprensa e mídia .....	14
Entidades sindicais .....	14
Governo .....	15
Comunidade do entorno dos hotéis e resort .....	16
<b>ESG e sustentabilidade .....</b>	<b>17</b>
Meio ambiente.....	18
Direitos humanos .....	19
Diversidade, Equidade e Inclusão .....	19
Instituto Tauá .....	21
Prevenção ao assédio.....	22
Saúde e segurança Ocupacional .....	24
<b>Integridade e compliance .....</b>	<b>26</b>
LGPD .....	26
Práticas de comunicação, marketing e propaganda .....	27
Tecnologia da informação TI .....	28
Conflito de interesse e favoritismo .....	29
<b>Ambiente seguro.....</b>	<b>31</b>
Comitê de ética .....	31
Canal de denúncia .....	32
Medidas disciplinares .....	33

# *Relacionamento com* **os nossos públicos**

## **Emocionadores**

Os Emocionadores são os colaboradores do Grupo Tauá. Eles estão no centro do nosso negócio e todos têm grande importância dentro da empresa, cada um na sua função.

O Grupo Tauá mantém benefícios diferenciados para que o Emocionador se sinta seguro e feliz no trabalho.

São valorizados a escuta ativa e o diálogo contínuo. Por isso, é realizada mensalmente uma pesquisa de pulso para acompanhar a experiência, o engajamento e o bem-estar dos Emocionadores. As respostas são confidenciais e os resultados, analisados de forma consolidada, são compartilhados com os gestores para orientar melhorias, corrigir desvios e reforçar práticas positivas no ambiente de trabalho.

Ficam disponíveis os planos de cargos e salários que visam assegurar transparência e oportunidades de desenvolvimento e crescimento interno. As posições de liderança são preenchidas, prioritariamente, por Emocionadores que já fazem parte do Grupo, reforçando o compromisso com a valorização de talentos internos. A contratação externa ocorre quando não são identificados profissionais internos com o perfil necessário para a função.

É mantida uma gestão de fácil acesso em todos os níveis hierárquicos, garantindo canais acessíveis para que os Emocionadores possam expressar opiniões, contribuir com sugestões e participar ativamente da melhoria contínua da organização.

## Devem ser iniciativas dos Emocionadores:

- » Oferecer um atendimento diferenciado aos clientes, alinhado à cultura e aos valores do Grupo Tauá;
- » Executar as atividades com foco em resultados positivos, prezando pela qualidade, segurança e atenção aos detalhes;
- » Tratar todas as pessoas com respeito, cordialidade e ética, evitando qualquer tipo de desavença, discriminação ou situação que possa gerar conflitos;
- » Buscar o desenvolvimento profissional contínuo, por meio do aprendizado constante, ampliando a contribuição para a empresa;
- » Atuar em conformidade com os valores, princípios e diretrizes do Grupo Tauá, assegurando que as orientações deste Código de Ética façam parte do dia a dia de trabalho;
- » Comunicar imediatamente à liderança responsável, ou aos canais adequados, quaisquer situações de risco ambiental, social, ocupacional ou ético relacionadas à empresa.



## Devem ser iniciativas da Liderança

- » Cumprir e fazer cumprir todos os princípios, responsabilidades e orientações aplicáveis aos Emocionadores, conforme descrito neste código;
  - » Atuar como exemplo de conduta ética, profissional e alinhada aos valores e à cultura do Grupo Tauá;
  - » Promover o desenvolvimento dos seus liderados, incentivando a aquisição de novos conhecimentos e o crescimento profissional;
  - » Realizar a gestão de custos de sua área de forma responsável, em conformidade com o orçamento aprovado, prevenindo desperdícios de recursos, materiais e insumos;
  - » Zelar pela felicidade, bem-estar, pelo engajamento e por um ambiente de trabalho saudável, atuando de forma ativa na prevenção e resolução de situações que possam gerar insatisfação;
  - » Assegurar a melhor experiência possível aos clientes, atuando com agilidade e responsabilidade na resolução de situações que possam gerar descontentamento;
  - » Receber de forma respeitosa e cordial todas as pessoas e instituições que mantenham relação com a empresa, reconhecendo sua importância para o Grupo Tauá;
- 
- » Eliminar e não tolerar qualquer forma de discriminação e/ou preconceito;
  - » Manter relações de trabalho pautadas por respeito, honestidade, integridade e confiança;
  - » Não conceder privilégios, benefícios ou oportunidades baseadas em amizades pessoais, relações familiares, preferências subjetivas ou qualquer forma de favoritismo. Todas as decisões de promoção, contratação ou premiação devem ser fundamentadas em desempenho técnico e comportamental, garantindo igualdade de oportunidades para todos os Emocionadores;
  - » Garantir o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) para a sua equipe de trabalho;
  - » Promover a saúde e a segurança ocupacional dos Emocionadores e parceiros.

## Para todos, é expressamente proibido

- » Aceitar ou pedir qualquer tipo de comissão, ou se beneficiar em acordos comerciais envolvendo o nome da empresa;
- » Autorizar empréstimo de recursos, utensílios ou móveis da empresa para utilização pessoal de qualquer pessoa;
- » Liberar hospedagem, alimentação, bebidas ou serviços para amigos ou familiares;
- » Fumar, quando em contato com o cliente;
- » Recorrer ao aparelho celular para fins pessoais na hora do expediente de trabalho;
- » Comercializar produtos que não são da empresa dentro de suas unidades;
- » Abordar artistas, influenciadores e outras pessoas públicas para solicitar fotos, autógrafos ou qualquer tipo de interação pessoal nas unidades do Grupo Tauá;
- » Fornecer qualquer tipo de declaração por escrito para qualquer pessoa, sem a devida autorização dos gestores relacionados;
- » Manter consigo qualquer objeto que pertença a clientes ou a Emocionadores e que tenha sido esquecido ou perdido nas dependências da unidade. Quaisquer objetos encontrados devem ser direcionados para o setor de “Achados e Perdidos”;
- » Utilizar as áreas sociais da unidade como piscina, academia, espaço kids, dentre outras dependências no horário de trabalho.



## Clientes

O Grupo Tauá mantém um relacionamento transparente, ético e respeitoso com todos os seus clientes. Eles são parte fundamental para o sucesso e o crescimento da empresa e nossa missão é proporcionar experiências que emocionam, pautadas pelo respeito, pela integridade e pelo cuidado genuíno com as pessoas.

# Orientações para o atendimento aos clientes

Todos os Emocionadores devem atender os clientes de forma ágil, cordial e acolhedora, demonstrando sorriso, entusiasmo e empatia. Sempre observando os princípios éticos e os valores institucionais.

## São diretrizes obrigatórias no relacionamento com clientes:

- » Tratar todos os clientes com respeito, sem rispidez, grosseria ou discriminação de qualquer natureza;
- » Buscar resolver as demandas e eventuais problemas apresentados, com foco na satisfação do cliente, dentro dos limites de sua função e das normas internas;
- » Promover um ambiente de respeito mútuo, agindo de forma honesta, empática, justa e responsável;
- » Cumprir rigorosamente as promessas, acordos e compromissos assumidos entre as partes;
- » Conceder cortesias, diárias ou brindes somente mediante autorização prévia da Gerência Geral, respeitando os procedimentos internos e os princípios de equidade e transparência;
- » Preservar a confidencialidade das informações dos clientes, não compartilhando dados pessoais ou sensíveis com terceiros, em conformidade com a legislação vigente de proteção de dados;
- » Receber brindes institucionais de baixo valor ou gorjetas oferecidas espontaneamente pelos hóspedes apenas como forma de agradecimento pelo serviço prestado, desde que não haja expectativa de contrapartida, favorecimento, influência em decisões ou benefícios futuros;
- » É vedado o recebimento de qualquer vantagem que possa caracterizar conflito de interesses, comprometer a imparcialidade, a integridade ou gerar percepção de favorecimento indevido.

## *Fornecedores, terceirizados* **e prestadores de serviços**

Os fornecedores, terceirizados e prestadores de serviços são parceiros estratégicos e imprescindíveis para o sucesso e crescimento do Grupo Tauá. Nesse sentido, a atuação com ética, transparência, integridade e respeito mútuo é condição essencial para a manutenção das relações comerciais sólidas e sustentáveis.

A organização está comprometida com a concorrência leal e recusa terminantemente participar de quaisquer práticas desonestas, incluindo suborno, corrupção, fraude ou qualquer forma de vantagem indevida. Não aceita, e seus compradores não estão autorizados a aceitar, bonificações, comissões, brindes, presentes, viagens ou qualquer outro benefício com o intuito de influenciar decisões comerciais.

As escolhas dos fornecedores devem seguir rigorosamente os requisitos contidos no Código de Conduta para Fornecedores e na Política de Compras, tendo como premissas básicas a relação custo-benefício, prazo de pagamento, condições higiênicas e sanitárias previstas no Manual de Boas Práticas Alimentares, boas práticas em ESG, localidade e o tipo de mão de obra utilizada.

Os fornecedores, terceirizados e prestadores de serviço poderão apoiar o Grupo Tauá em suas ações sociais para a comunidade e/ou para a Semana Interna de Prevenção a Acidentes do Trabalho (SIPAT) e/ou para a festa de final de ano dos Emocionadores, por meio de concessões de matéria-prima ou serviço, de forma gratuita, voluntária e sem ônus para ambas as partes.

É dever de todos deixar claro aos fornecedores, sempre que necessário, que não é permitido oferecer brindes, vantagens, viagens, entre outros, para acordos comerciais. Caso isso ocorra, a oferta deverá ser devolvida ao fornecedor ou encaminhada ao setor de Talento, Cultura e Felicidade para que seja utilizada conforme previsto acima. A liderança deverá ser imediatamente comunicada sobre a situação.

Não é permitido escolher um fornecedor ou prestador de serviço baseado em vínculo de amizade, ou familiar. O contrato ou compra deverá ser suspenso caso este tipo de situação seja identificada.

Caso as disposições deste Código de Conduta de Fornecedores não sejam cumpridas, o Grupo Tauá adotará as medidas cabíveis para que o fornecedor regularize sua conduta. Não havendo a devida adequação, o Grupo Tauá poderá rescindir o relacionamento comercial nos termos do instrumento jurídico aplicável vigente (pedido de compra, termos e condições gerais e/ou contrato, conforme o caso).

## Condições para um relacionamento saudável e ético

São compromissos esperados de fornecedores, terceirizados e prestadores de serviços:

- » Atuar em conformidade com este documento, com o Código de Ética do Grupo Tauá e com o Código de Conduta de Fornecedores;
- » Informar, de forma imediata e transparente, a existência de conflitos de interesses conhecidos ou potenciais envolvendo Emocionadores do Grupo Tauá;
- » Utilizar o Canal de Denúncias sempre que houver suspeita ou identificação de práticas contrárias aos valores, princípios éticos e diretrizes de negócios do Grupo Tauá;
- » Promover relações comerciais baseadas na transparência, respeito, equidade e boa-fé;
- » Honrar integralmente os compromissos assumidos quanto à qualidade dos produtos ou serviços, valores negociados, condições de pagamento e prazos de entrega;
- » Não utilizar, em nenhuma hipótese, mão de obra infantil, trabalho escravo, análogo ao escravo ou qualquer prática que viole direitos humanos fundamentais;
- » Cumprir rigorosamente a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e as normas relacionadas à saúde e segurança do trabalho;
- » Considerar, em suas atividades e cadeias produtivas, critérios de responsabilidade socioambiental, sustentabilidade e boas práticas de governança corporativa;
- » Manter conduta profissional alinhada à legislação anticorrupção vigente a Lei nº 12.846/2013;
- » Zelar por relações éticas e respeitadas entre todas as partes envolvidas, bem como pela conduta adequada de seus colaboradores no relacionamento com o Grupo Tauá;
- » Garantir que o uso, o tratamento e o compartilhamento de informações do Grupo Tauá estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e demais normas aplicáveis;
- » Não oferecer brindes, presentes, vantagens ou qualquer benefício com o objetivo de influenciar decisões comerciais, obter favorecimento indevido ou caracterizar conflito de interesses.



## *Concorrentes e outros* **empreendimentos do segmento**

É incentivada a prática de benchmarking como forma de aprimoramento de processos na gestão. O Grupo Tauá está aberto a receber visitas e a contribuir de forma construtiva com o mercado em que atua, assim como busca continuamente aprender com outros estabelecimentos hoteleiros e do setor de turismo.

É proibida a divulgação de informações sigilosas e estratégicas. A violação desta regra poderá ocasionar sanções previstas neste documento, incluindo demissão por justa causa.





## Imprensa e mídia

O Grupo Tauá mantém um relacionamento aberto e profissional com a imprensa, pautado pelo respeito e pela clareza nas informações prestadas.

A organização conta com estrutura formal de atendimento às demandas jornalísticas, por meio de assessoria de imprensa capacitada para fornecer os esclarecimentos necessários.

Em caso de qualquer abordagem por parte da mídia, a área de Marketing deverá ser acionada para conduzir as comunicações oficiais em nome do Grupo Tauá.

## Entidades Sindicais

O Grupo Tauá mantém relacionamento institucional, ético e respeitoso com as entidades sindicais relacionadas às suas atividades, reconhecendo a legitimidade de sua atuação e a importância do diálogo permanente para a construção de relações de trabalho equilibradas.

Essa relação é pautada pelas seguintes premissas:

- » Respeito à livre associação e à liberdade sindical dos Emocionadores;
- » Manutenção de diálogo aberto, transparente e construtivo com as entidades representativas;
- » Busca por negociações responsáveis, visando conciliar, de forma equilibrada, os interesses dos Emocionadores e do Grupo Tauá;
- » Cumprimento integral das convenções coletivas e dos acordos coletivos de trabalho firmados.

## Governo

O Grupo Tauá mantém relacionamento institucional com o poder público pautado pela legalidade, integridade e responsabilidade institucional. Também reconhece a importância do diálogo construtivo e da participação legítima de pessoas físicas e jurídicas na formulação de políticas públicas que promovam o desenvolvimento sustentável, o bem-estar da comunidade e o fortalecimento do setor de turismo.

A organização mantém canais abertos de comunicação com órgãos governamentais e coopera com as autoridades públicas no regular exercício de suas atribuições, atendendo solicitações, fiscalizações e demais demandas de forma diligente e dentro dos prazos estabelecidos.

Para assegurar que a relação com os órgãos públicos ocorra de maneira íntegra, técnica e alinhada às normas aplicáveis, devem ser observadas as seguintes diretrizes:

- » Respeitar rigorosamente as leis anticorrupção e antissuborno (Lei nº 12.846/2013) que regem as relações com agentes públicos nacionais e internacionais de todas as esferas de poder, incluindo funcionários e permissionários de serviços públicos, assim como membros de partidos políticos e candidatos a cargos políticos;
- » Pautar qualquer relacionamento na total transparência e legalidade, detalhando, a qualquer tempo, o objeto e objetivo das relações e os recursos envolvidos, de modo a não se questionar a finalidade e o destino desses recursos;
- » Evitar qualquer situação em que possam existir dúvidas quanto à integridade das relações e nas quais pare a possibilidade de existência de algum tipo de vantagem indevida;
- » Condenar a oferta de qualquer recurso, monetário ou não, com vistas ao cumprimento das obrigações legais dos agentes públicos ou apressamento de rotinas, pois qualquer ato pode vir a caracterizar facilitação ou suborno, portanto, propina e corrupção;
- » Vetar qualquer custeio a subvencionar a prática dos atos ilícitos.

## *Comunidade do entorno* **dos hotéis e resorts**

O Grupo Tauá atua de forma responsável e intencional para gerar impacto social positivo nas comunidades do entorno de suas unidades, localizadas nos estados de Minas Gerais, Goiás, Paraíba e São Paulo. Por meio de iniciativas sociais estruturadas, o Grupo contribui para o desenvolvimento local, promovendo ações de bem-estar, valorização da educação e fortalecimento de instituições comunitárias. Essas iniciativas são conduzidas, principalmente, pelo Instituto Tauá, associação sem fins lucrativos do grupo.



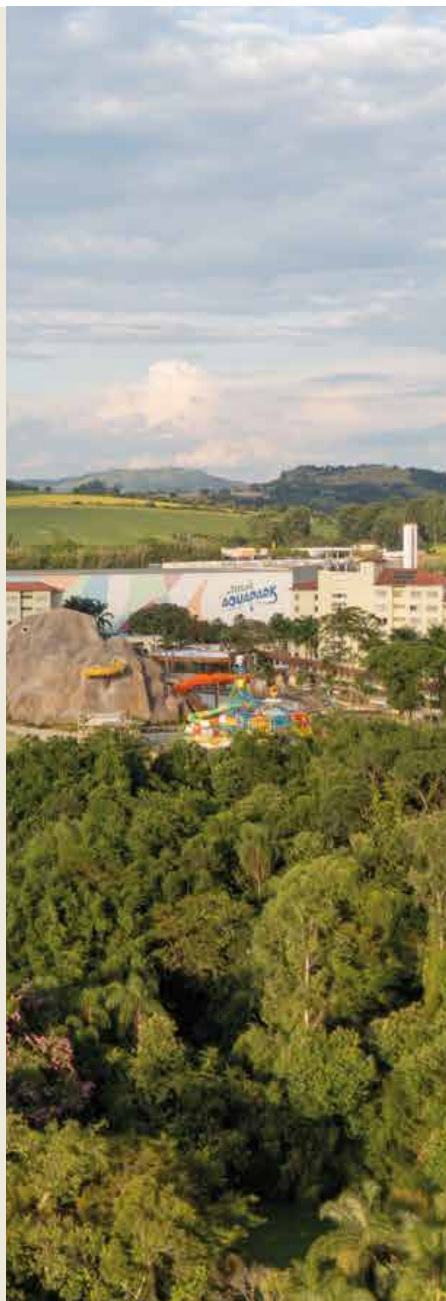
Alinhado a esse compromisso com o desenvolvimento sustentável, o Grupo Tauá prioriza a contratação de mão de obra local, reconhecendo sua importância para o fortalecimento da economia e da inclusão social nas comunidades onde atua. Os processos de recrutamento e seleção vão além da experiência técnica, valorizando o “brilho no olho”, atitudes, potencial de desenvolvimento, diversidade e o desejo genuíno de aprender e crescer. Com o objetivo de fomentar o aprendizado contínuo e o desenvolvimento profissional, o Grupo oferece oportunidades de capacitação por meio da Unisorriso, a universidade corporativa para promover o crescimento dos Emocionadores de forma ética, inclusiva e responsável.

## ESG e a sustentabilidade

O Grupo Tauá tem como premissa a integração do ESG (práticas ambientais, sociais e de governança corporativa) e da sustentabilidade em sua atuação, conduzindo suas atividades de forma ambientalmente adequada, socialmente justa, economicamente viável e alinhada às boas práticas de governança.

O compromisso do Grupo Tauá com o ESG é voluntário, permanente e integrado ao modelo de negócios. Desde 2021, o Grupo é signatário do Pacto Global, a maior coalizão de sustentabilidade do mundo e em 2023, o Grupo Tauá se tornou o primeiro grupo de hotéis e resorts carbono neutro do Brasil, compensando mensalmente as emissões de Gases do Efeito Estufa (GEEs) dos Escopos 1 e 2. Em 2026, o Grupo Tauá foi reconhecido como Empresa B Certificada, passando a integrar um movimento global de organizações que adotam elevados padrões de desempenho social e ambiental, transparência e responsabilidade. Esse reconhecimento reafirma o compromisso da companhia com a geração de impacto positivo para a sociedade e o meio ambiente, a condução ética de seus negócios e a criação de valor sustentável no longo prazo para todos os seus públicos de relacionamento.

Dessa forma, são continuamente adotadas iniciativas para reduzir o impacto ambiental e ampliar o impacto social positivo, reconhecendo que os parceiros desempenham papel fundamental na promoção do desenvolvimento sustentável.



## Meio ambiente

O Grupo Tauá tem o compromisso permanente com o cumprimento integral da legislação ambiental aplicável às atividades, produtos e serviços, bem como com a adoção de práticas que visam à prevenção, mitigação e controle dos riscos e impactos ambientais associados às operações. Esse compromisso não se limita ao atendimento das normas vigentes, mas se estende à busca contínua por melhorias nos processos, à utilização responsável dos recursos naturais e à redução de impactos ambientais ao longo da cadeia de valor.

São promovidas iniciativas de sustentabilidade que fortalecem a educação ambiental e estimulam a conscientização sobre práticas responsáveis, envolvendo Emocionadores e demais stakeholders. Essas ações contribuem para a construção de um ambiente de trabalho seguro, ético e sustentável, além de fomentar uma cultura organizacional orientada ao aprendizado contínuo, à responsabilidade socioambiental e ao desenvolvimento sustentável das comunidades onde há atuação.



## Direitos humanos

O Grupo Tauá reafirma seu compromisso permanente com o respeito, à proteção e à promoção dos Direitos Humanos reconhecidos internacionalmente, assegurando sua observância em todas as suas operações, relações institucionais e ao longo de sua cadeia de valor. Este compromisso está em plena consonância com os Dez Princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), dos quais o Grupo Tauá é signatário, aderindo especialmente aos princípios que versam sobre a proteção dos direitos humanos e a eliminação de todas as formas de trabalho forçado, infantil e discriminatório. Adicionalmente, atua em total conformidade com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e demais legislações trabalhistas vigentes, garantindo um ambiente de trabalho justo, seguro e legalmente regulamentado para todos os Emocionadores.

## Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I)

A Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I) é tema material do Grupo Tauá, pois a riqueza do time reside na pluralidade de experiências, origens e perspectivas.

É esperado que todas as pessoas sejam tratadas com respeito, dignidade e igualdade de oportunidades, cabendo a cada Emocionador promover um ambiente de trabalho inclusivo, livre de discriminação, preconceito ou qualquer forma de tratamento desigual. Nenhum tipo de discriminação, preconceito, humilhação, intimidação, exposição ao ridículo, hostilidade e constrangimento nas dependências do Grupo Tauá, seja com base em raça, nível social, nacionalidade, regionalidade, religião, idade, aposentadoria, invalidez, sexo, estado civil, orientação sexual, condição de saúde, gravidez, filiação a sindicato, filiação política ou outras características protegidas por lei, não será tolerada.

O Grupo Tauá assegura a equidade em todas as etapas da jornada do Emocionador, adotando critérios objetivos e transparentes para decisões relacionadas à remuneração, promoção e oportunidades internas, fundamentados exclusivamente em mérito, competência e desempenho.

Além disso, são implementadas continuamente ações voltadas à promoção de um ambiente de trabalho inclusivo e acessível, com investimentos em infraestrutura, recursos e capacitação, a fim de acolher, integrar e assegurar a plena participação de pessoas com deficiência (PcD).

O respeito à diversidade é um princípio inegociável na conduta dos Emocionadores do Grupo Tauá.



## Instituto Tauá

O Instituto Tauá é uma associação sem fins lucrativos do Grupo Tauá, criada com o propósito de construir sorrisos e transformar vidas através da educação. Sua atuação está alinhada aos princípios ESG e à responsabilidade social do Grupo, promovendo iniciativas sociais voltadas às comunidades do entorno das unidades, onde há atuação.

O Instituto desenvolve, apoia e executa projetos e programas destinados, prioritariamente, a públicos em situação de vulnerabilidade social, com foco no fortalecimento da educação, da cultura, do esporte, da tecnologia e da inclusão social, contribuindo para o desenvolvimento sustentável dos territórios e para a redução das desigualdades.

Como parte desse compromisso, é promovido o programa de voluntariado corporativo, que estimula a participação ativa dos Emocionadores em ações sociais, fortalecendo o senso de pertencimento, a cidadania corporativa e a promoção da saúde e do bem-estar. O Grupo Tauá reconhece o voluntariado como uma prática ética e transformadora, disponibilizando tempo de trabalho para que os Emocionadores possam se dedicar às iniciativas sociais, reafirmando seu compromisso com a responsabilidade social, o engajamento comunitário e o impacto positivo nas comunidades do entorno.

 [@institutotauá](https://www.instagram.com/institutotaua)

 [contato@institutotaua.org.br](mailto:contato@institutotaua.org.br)



## *Prevenção ao assédio e* **combate à comportamentos** **inadequados**

Para manter um ambiente de trabalho seguro e respeitoso, é fundamental evitar qualquer forma de hostilidade ou constrangimento quanto a vida privada das pessoas. Isso inclui comentários inadequados, ameaças, ou qualquer tipo de assédio, seja ele moral ou sexual, não importando a posição hierárquica das pessoas envolvidas.

Diante de qualquer indício ou ocorrência desse tipo de comportamento, recomenda-se a utilização do Canal de Denúncias, que está disponível de forma segura, confidencial e, quando desejado, anônima, garantindo a preservação da identidade da pessoa denunciante e a apuração responsável dos fatos.

### » Assédio Moral

**O assédio moral** caracteriza-se pela exposição recorrente e sistemática de uma pessoa a situações de humilhação, constrangimento, intimidação ou desqualificação no ambiente de trabalho. Essas condutas podem ocorrer por meio de palavras ofensivas, gestos hostis, atitudes abusivas ou pela imposição de tarefas excessivas ou incompatíveis com condições adequadas de trabalho, comprometendo a dignidade, a saúde e o desempenho profissional.

O assédio moral pode ser praticado por superiores hierárquicos, colegas de trabalho ou quaisquer pessoas no ambiente profissional. Exemplos incluem o uso de comunicação agressiva com o objetivo de intimidar, ameaças injustificadas de desligamento, exposição pública de erros com intuito de constranger, isolamento deliberado e desvalorização constante do trabalho realizado.

## » Assédio sexual

O **assédio sexual** caracteriza-se por qualquer conduta de natureza sexual indesejada, manifestada por meio de palavras, comentários, insinuações, convites, gestos ou comportamentos que violem a dignidade da pessoa, criem um ambiente hostil, ofensivo ou constrangedor, ou condicionem vantagens profissionais à aceitação de tais condutas. Essa prática é especialmente grave quando envolve relações de poder ou dependência, como nos casos que envolvem lideranças, algum hóspede ou cliente.

São exemplos de assédio sexual: insinuações ou propostas de cunho sexual não consentidas, flertes persistentes, comentários inapropriados sobre o corpo ou a aparência, contatos físicos indesejados, bem como ameaças, explícitas ou implícitas, de prejuízos profissionais caso a pessoa não se submeta a comportamentos de natureza sexual.

## » Importunação sexual

A **importunação sexual** se caracteriza por comportamentos invasivos de cunho sexual, como toques não consentidos ou gestos obscenos. É quando alguém se sente incomodado ou ofendido por atos de natureza sexual sem seu consentimento.

Exemplos de importunação sexual incluem: tocar partes íntimas de alguém sem permissão, esfregar-se em outras pessoas de forma inadequada, ou expor-se de maneira sexualmente provocativa sem autorização.

Diante de qualquer situação de importunação sexual, recomenda-se interromper a conduta sempre que possível e buscar apoio imediato. O acolhimento pode ser realizado por um colega de confiança, uma liderança ou por qualquer pessoa disponível no momento. Além disso, o setor de Talento, Cultura e Felicidade está preparado para oferecer suporte, orientação e encaminhamento adequado, garantindo um ambiente seguro, respeitoso e confidencial.

Caso a situação não seja resolvida de forma imediata, orienta-se a utilização do Canal de Denúncias para o registro de comportamentos inadequados ou violações a este Código. O Grupo Tauá reafirma seu compromisso com a manutenção de um ambiente de trabalho seguro, ético e respeitoso, assegurando que todas as manifestações sejam tratadas com seriedade, confidencialidade e imparcialidade. Toda denúncia será apurada de forma responsável, com o objetivo de proteger as pessoas envolvidas, prevenir a reincidência e garantir que todos se sintam acolhidos, protegidos e respeitados.



## Saúde e Segurança Ocupacional (SSO)

Cuidar da saúde e da segurança é um compromisso do Grupo Tauá que deve ser compartilhado por todos os envolvidos. Proteger a integridade física e mental de Emocionadores, hóspedes, visitantes e prestadores de serviços é prioridade em todas as unidades e operações.

Alinhado ao valor “Segurança em tudo que fazemos”, o Grupo Tauá estabelece que a prevenção de acidentes, o cumprimento das normas, das leis e o comportamento seguro são responsabilidades tanto da empresa quanto de todos que atuam ou circulam em seus ambientes.

É mandatório:

- » Cumprir integralmente a legislação trabalhista, previdenciária e bem como as Normas Regulamentadoras (NRs) vigentes;
  - » Utilizar de forma correta, contínua e adequada os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) fornecidos, responsabilizando-se por sua guarda, conservação e higienização, sendo vedada a recusa, o uso inadequado ou a não utilização;
  - » Comunicar imediatamente à liderança, ao Técnico de Segurança do Trabalho ou ao Talento Cultura e Felicidade (TCF) todo e qualquer acidente de trabalho, incidente, quase acidente, desvio, condição insegura ou situação de risco, tão logo tenha conhecimento;
  - » Interromper atividades sempre que identificar risco grave e iminente, comunicando prontamente a liderança responsável;
  - » Participar dos treinamentos obrigatórios relacionados às suas atividades;
  - » Submeter-se aos exames ocupacionais nos prazos estabelecidos;
  - » Cooperar com orientações e ações preventivas relacionadas ao bem-estar psicológico;
  - » Cooperar ativamente com as ações voltadas à prevenção de acidentes e doenças ocupacionais. A omissão, atraso ou ausência de comunicação de acidentes, incidentes ou condições de risco compromete a adoção de medidas preventivas, corretivas e de assistência imediata, podendo caracterizar descumprimento de normas internas e legais.
- É expressamente proibido em qualquer dependência da empresa, áreas operacionais ou administrativas, veículos próprios ou de terceiros a serviço, vestiários ou dormitórios:
- » Consumir, portar, circular ou permanecer sob efeito de bebidas alcoólicas ou drogas ilícitas;
  - » Portar qualquer tipo de arma;
  - » Praticar qualquer forma de violência física, verbal, moral ou psicológica;
  - » Agir com omissão diante de fatos, riscos ou situações que envolvam a saúde e a segurança no trabalho.
  - » O descumprimento das diretrizes e responsabilidades aqui estabelecidas poderá resultar na aplicação de medidas disciplinares, conforme a legislação vigente e os normativos internos do Grupo Tauá.

# Integridade e compliance

## Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

As informações e dados tratados no âmbito do Grupo Tauá devem ser utilizados de forma ética, responsável e estritamente profissional.

O Grupo Tauá compromete-se a cumprir integralmente os princípios e disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), realizando o tratamento de dados pessoais exclusivamente para finalidades legítimas, específicas e previamente informadas aos titulares, em conformidade com as respectivas notificações e avisos de privacidade.

**É vedado o compartilhamento, a divulgação ou o acesso a dados pessoais de clientes, Emocionadores, fornecedores ou quaisquer terceiros sem autorização expressa ou fundamento legal adequado, sendo obrigatória a observância das políticas internas de segurança da informação e proteção de dados.**



## Práticas de comunicação, marketing e propaganda

A empresa realiza sua comunicação, marketing e publicidade de forma ética, transparente e responsável, sempre alinhados ao propósito e aos valores institucionais. Assim como garante que todas as informações divulgadas sobre seus serviços sejam claras, verdadeiras, precisas e passíveis de comprovação, não permitindo qualquer prática que possa induzir o cliente ao erro ou se caracterizar como publicidade enganosa ou abusiva.

Cumpre integralmente a legislação vigente, incluindo o Código de Defesa do Consumidor, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), as normas do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR), a legislação de direitos autorais e as leis de concorrência leal. Trata dados pessoais com responsabilidade e utiliza a imagem de hóspedes, Emocionadores e parceiros somente mediante autorização formal, preservando a privacidade e a confidencialidade das informações.

Formaliza parcerias com influenciadores, imprensa e marcas, assegurando transparência nas relações comerciais e na identificação de conteúdos publicitários. Protege sua marca, identidade visual e ativos institucionais, respeita a propriedade intelectual de terceiros e adota critérios éticos na criação, uso e divulgação de conteúdos, reforçando seu compromisso com a confiança dos clientes, parceiros e da sociedade.

Manifesta-se publicamente apenas por meio de porta-vozes autorizados e conduz suas redes sociais com responsabilidade, zelo e coerência com sua reputação. Diante de qualquer situação que possa gerar repercussão pública ou risco à imagem institucional, atua com agilidade, alinhamento e responsabilidade.

Comunica suas iniciativas ambientais, sociais e de governança com base em dados reais e verificáveis, reafirmando seu compromisso com a sustentabilidade e com a construção de relações de confiança duradouras com seus públicos.

## Tecnologia da Informação (TI)

A Tecnologia da Informação é um pilar estratégico para o Grupo Tauá, sustentando suas operações, processos e comunicações. O uso adequado, responsável e ético dos recursos tecnológicos é essencial para garantir a eficiência das atividades, a integridade das informações e a proteção dos ativos.

Para acessar o sistema operacional ou acessar a rede de dados do Grupo Tauá, todo usuário deve possuir um login e senha cadastrados pela área responsável. É proibida a divulgação e o compartilhamento de logins e senhas pessoais a qualquer pessoa.

Não é permitido instalar programas da internet nos computadores da empresa, sem anuência do responsável pelo setor de TI.

Quando navegando na internet, é proibida a visualização, downloads, cópia ou qualquer outro tipo de acesso a sites:

- » De conteúdo pornográfico ou relacionado a sexo;
- » Que defendam atividades ilegais;
- » Que possibilitem a distribuição de informações de nível confidencial;
- » Que permitam a transferência (downloads) de arquivos e/ou programas ilegais;
- » Que promovam a participação em salas de discussão de assuntos não relacionados aos negócios da empresa.

As mensagens de e-mail devem ser escritas em linguagem profissional, de acordo com todas as premissas deste documento. O uso do e-mail é individual e o usuário é responsável por toda mensagem enviada pelo seu endereço. É proibido o envio de mensagens que:

- » Contenham declarações difamatórias e linguagem ofensiva;
- » Possam trazer prejuízos a outras pessoas;
- » Sejam hostis e sem finalidade;
- » Sejam relativas a “correntes”, fofocas, ou conteúdos pornográficos ou equivalentes;
- » Possam prejudicar a imagem da empresa.

Evite o acesso a redes sociais, WhatsApp e outras questões particulares no momento de trabalho. Tenha foco nas suas atividades diárias e deixe o uso dessas ferramentas para seu horário de descanso. Para isto, a internet é disponibilizada em todas as áreas de descanso dos Emocionadores.



## Conflito de Interesses e favoritismo

O Grupo Tauá espera que suas decisões sejam sempre pautadas pelo interesse legítimo da Companhia e pela imparcialidade. Situações em que interesses particulares possam influenciar, comprometer ou aparentar comprometer a objetividade profissional não são admitidas.

É responsabilidade de cada Emocionador agir com transparência, evitar circunstâncias que possam gerar favorecimento indevido e comunicar imediatamente qualquer situação que possa representar conflito entre interesses pessoais e os interesses do Grupo Tauá. A integridade deve prevalecer em todas as relações e decisões.

» **Favoritismo** é a prática de conceder tratamento privilegiado, benefícios ou vantagens a determinada pessoa ou grupo, com base em critérios pessoais, afetivos ou subjetivos, em detrimento de critérios técnicos, objetivos e meritocráticos.

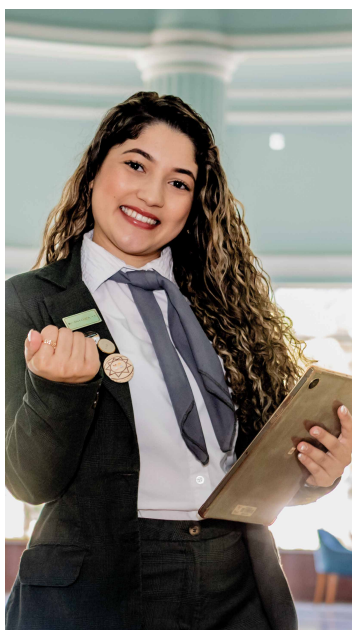
## Comportamento fraudulento

O Grupo Tauá não admite qualquer conduta que comprometa a integridade de seus processos, informações, ativos ou recursos. A atuação ética e transparente é responsabilidade de todos(as), sendo vedada qualquer prática de fraude.

- » **Fraude** é todo ato intencional caracterizado pela utilização indevida de ativos, recursos ou informações bem como pela alteração, omissão, manipulação ou falsificação de dados, registros ou documentos, com o objetivo de obter vantagem indevida ou causar dano à organização ou a terceiros.

Exemplos de fraude incluem, entre outros:

- » Falsificação ou adulteração deliberada de livros e registros contábeis, bem como outros documentos;
- » Assinatura de documentos sem autorização ou procuração;
- » Uso pessoal de recursos financeiros da empresa;
- » Apresentação de notas, recibos e vouchers que não correspondem aos serviços prestados ou contratados;
- » Apresentação de atestados médicos falsos.



## Cumprimento das Leis Anticorrupção

O Grupo Tauá possui tolerância zero para qualquer forma de corrupção pública ou privada, incluindo, entre outros, suborno, peculato, extorsão, acordos ilegais e pagamentos de facilitação feitos por nossos colaboradores ou terceiros na condução dos nossos negócios, seguindo rigidamente as leis Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e Lei nº 8.429/1992 (Improbidade Administrativa).

## Cumprimento das Leis Antitruste (leis de defesa da concorrência)

O Grupo Tauá cumpre as leis de defesa da concorrência, conduzindo seus negócios de forma ética e sem a utilização de práticas desleais para obtenção de vantagens comerciais, promovendo a livre concorrência nos mercados em que atua.

Nesse sentido, o Grupo Tauá condena e proíbe qualquer conduta anticoncorrencial ou prática abusiva que possa configurar infração à ordem econômica ou concorrência desleal, pautando suas relações pela transparência, integridade e justiça.

## Ambiente seguro

### Comitê de Ética

O Comitê de Ética é composto pela Diretoria de Talento, Cultura e Felicidade e pelos(as) Gerentes Gerais de cada unidade, competindo-lhe as seguintes atribuições:

- » Investigar as denúncias do Canal de Denúncias;
- » Deliberar sobre situações não previstas no Código de Ética;
- » Esclarecer dúvidas de interpretação das diretrizes do Código de Ética;
- » Avaliar as situações de descumprimento do código para a decisão da(s) ação(ões) a ser(em) tomada(s);
- » Demandar ações corretivas; Aprovar as revisões e atualizações no Código de Ética, sempre que necessário.

As denúncias recebidas pelo Comitê de Ética e as ações necessárias serão analisadas no menor prazo possível e serão tratados com total confidencialidade.



## Canal de Denúncias

O Grupo Tauá disponibiliza, em seu site ([www.taua.com.br/canal-de-denuncias](http://www.taua.com.br/canal-de-denuncias)), um Canal de Denúncias operado por empresa terceira e independente, com o objetivo de garantir a segurança das informações e permitir que todos os públicos que se relacionam com a organização — Emocionadores, clientes, concorrentes e outros empreendimentos do segmento, veículos de imprensa, entidades sindicais, governo e comunidade do entorno dos hotéis e resorts — possam relatar situações de descumprimento do Código de Ética.

É assegurada a confidencialidade das informações e a preservação da identidade do denunciante. A denúncia poderá ser realizada de forma identificada ou anônima. Caso o denunciante opte por se identificar, seu nome será devidamente protegido. Após o registro, será gerado um número de protocolo, por meio do qual o denunciante poderá acompanhar o andamento do processo.

Ressalta-se que a denúncia não pode se confundir com reclamação ou retaliação. Para situações que não caracterizem denúncia, deverá ser acionado o setor local de Talento, Cultura e Felicidade.

O Grupo Tauá assegura que não haverá qualquer forma de retaliação contra pessoas que, de boa-fé, realizarem denúncias ou comunicações por meio dos canais oficiais.





## Medidas disciplinares

Os Emocionadores transgressores das normas do Código de Ética e Conduta Profissional estarão sujeitos às seguintes penalidades:

- » Advertência verbal;
- » Advertência escrita;
- » Suspensão de 3 dias;
- » Suspensão de 5 dias;
- » Demissão por justa causa.

As penalidades são aplicadas segundo a frequência e gravidade da infração. Dependendo da situação, poderá ser aplicada diretamente a suspensão ou até mesmo a demissão por justa causa.

Os parceiros que não cumprirem as premissas deste documento, terão o relacionamento comercial rescindido.

# Termo de ciência e comprometimento

Cada Emocionador e/ou parceiro declara ter recebido, lido e compreendido o **Código de Ética**, comprometendo-se a cumprir integralmente seus princípios, diretrizes e disposições.

As situações omissas ou não previstas neste Código serão analisadas e deliberadas pela Gerência Geral e/ou Diretoria, em conjunto com as áreas responsáveis, à luz da legislação vigente e das normas aplicáveis mencionadas ao longo deste documento.

O presente Código poderá ser revisado, atualizado ou substituído a qualquer tempo, a critério da Empresa, sempre que julgado necessário ou conveniente, com o objetivo de assegurar sua aderência às boas práticas, às exigências legais e aos valores institucionais.

Sendo assim, eu, \_\_\_\_\_,  
Nome completo em letra de forma e legível

com CPF de nº \_\_\_\_\_ recebi o Código de Ética do Grupo Tauá de Hotéis e Resorts, cujo propósito é esclarecer as políticas da empresa e os padrões de comportamento esperados de seus Emocionadores e parceiros.

Comprometo-me a cumpri-lo integralmente, dar ciência do não cumprimento dos demais Emocionadores e, em caso de dúvidas, consultar meus superiores ou o setor de Talento, Cultura e Felicidade da empresa.

Li e compreendi,

\_\_\_\_\_  
Assinatura conforme documento de identificação

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

GRUPO  
**TAUÁ**  
HOTÉIS E RESORTS





Este documento foi atualizado em 25/02/2026.