

CÓDIGO DE CONDUTA

GRUPO ONYRIA



ONYRIA

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO

- A. Quem somos?
- B. O que é o Código de Conduta
- C. Valores
- D. Âmbito de aplicação

2. CÓDIGO DE CONDUTA

- A. Princípios Gerais
- B. Normas de Atuação

- 1. Respeito pela pessoa e não discriminação
- 2. Igualdade de oportunidades
- 3. Direitos Coletivos e de Trabalho
- 4. Conflitos de interesses

C. Regras de Conduta

- 1. Princípios Gerais
- 2. Respeito pela intimidade da vida privada e dever de confidencialidade
- 3. Diligência e responsabilidade
- 4. Normas de conduta no relacionamento com o mercado, fornecedores e clientes
- 5. Normas de conduta em matéria financeira
- 6. Normas de conduta em matéria de corrupção
- 7. Entidades e organismos públicos

- D. Dimensão Externa do Código de Conduta
- E. Gestão do Código de Conduta
- F. Ação Disciplinar por incumprimento do Código de Conduta
- G. Entrada em Vigor e Vigência

1. INTRODUÇÃO

A. QUEM SOMOS?

De cariz familiar, fundado há cerca de 30 anos por José Carlos Pinto Coelho, com foco no setor do turismo de luxo, golfe, bem-estar e saúde – O Grupo Onyria – que vem do grego, “sonhos”, doravante, no presente instrumento, designado enquanto (“**Onyria**”) ou (“**empresa**”), é um grupo empresarial de renome no panorama nacional, nos vários setores nos quais opera e, através das suas várias marcas, desenvolve a sua atividade. Uma referência nacional no turismo de luxo e estilo de vida, com as suas bases em Cascais (resorts, golfe, hotelaria) e expansão ativa pelo litoral (Lisboa, Algarve), confia uma estratégia integrada que cobre desde a hospitalidade *premium*, excelência gastronómica, saúde e bem-estar a residências e eventos exclusivos.

A Onyria tem um escopo de atuação variado, com foco na atividade hoteleira, saúde, serviços de apoio geriátrico e de restauração, em segmentos nos quais aposta na sofisticação da sua atividade, nos respetivos setores, por relação aos concorrentes, o que a torna uma marca de referência no mercado, contando com um *know how* profundo do mercado nacional, operando sob as marcas principais de Serviço Médico Permanente, Serviços Médicos de Urgência, Lar Ofélia, Monte Mar e Quinta da Marinha.

Âmbito subjetivo de aplicação: O presente Código de Conduta é de aplicação transversal a todos os segmentos de atividade da empresa¹.

B. O QUE É O CÓDIGO DE CONDUTA

O Código de Conduta é um instrumento integrante do programa de cumprimento normativo implementado na Onyria à luz das exigências legais decorrentes do Decreto-Lei n.º 109-E/2021, que reforça a política da empresa de absoluta conformidade legal e regulatória de toda a sua atividade.

É cada vez mais pertinente que as empresas se comprometam fortemente com um comportamento eticamente aceite e aprovado, como fator de desenvolvimento delas próprias e do tecido social e empresarial no qual se inserem. Esta circunstância resulta na crescente

¹ O presente código tem, ainda, aplicação e entidades que fazem parte da estrutura de negócio da Onyria, mas que são externas à empresa, nomeadamente, fornecedores ou parceiros de negócio, mas no estrito âmbito da relação profissional que desenvolvem com a Onyria.

adesão a esta prática por parte das organizações modernas com preocupações de prevenção de risco, de sustentabilidade e de qualidade às quais a Onyria se vincula.

Neste sentido a empresa assume responsabilidade na formação de colaboradores, promoção dos seus valores, comportamentos, seriedade e honestidade que todos devem seguir de acordo com os mais estritos padrões morais e éticos, em observância do direito vigente, numa ótica de responsabilização social.

Em suma, o Código de Conduta resume as diversas políticas, normas de conduta e práticas da empresa, preventivas e/ou corretivas, de aplicação a todos os elementos da estrutura da Onyria, que pretendem assegurar a implementação na empresa de um espírito de cumprimento e ética.

Este Código é o quadro orientador das normas de conduta que todos os colaboradores – bem como elementos que com esta se relacionem no quotidiano da atividade – mesmo que externos – devem cumprir². Este instrumento, enquanto um manual de conduta, permite uma orientação de todos os colaboradores para o exercício de comportamentos éticos conformes à legalidade, dentro da ótica e visão da empresa.

Por esta razão, assume um papel de especial relevância dentro da política de controlo interno, já que permite nortear os colaboradores nos comportamentos preventivos e de cumprimento de obrigações inerentes à sua função e exposição a risco, bem como orientar estes colaboradores quando atuam em nome e representação da Onyria, espelhando os valores da empresa na sua atividade.

C. VALORES

Os valores descritos no presente capítulo devem nortear a atuação da Onyria na sua relação com colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores, clientes e parceiros.

² Este código de conduta será aplicável a estes colaboradores somente no âmbito e no exercício da sua atividade em conjunto ou em nome da Onyria.

Integridade

As ações são pautadas pelo cumprimento de princípios éticos e pelo respeito mútuo, respeitando as diferenças de atitudes e comportamentos, seja nas relações internas, seja no relacionamento com os colaboradores externos que façam parte do cotidiano da atividade da Onyria, como prestadores de serviços, fornecedores, clientes ou parceiros.

Inovação, Otimização e Sustentabilidade

A Onyria procura a inovação constante da sua atividade, seja incentivando o pensamento “*out of the box*”, seja desenvolvendo e otimizando processos internos, vigorando uma cultura em que todos os colaboradores são incentivados a partilhar as suas ideias de melhoria e otimização do negócio, numa simbiose entre a inovação, otimização e a sustentabilidade de uma empresa de créditos e tradição firmados.

Qualidade

A satisfação e confiança dos clientes, nomeadamente, com os quais a Onyria estabelece relações comerciais recorrentes, requerem um aperfeiçoamento contínuo dos serviços e soluções disponibilizados, de modo a fazer face às exigências de rigor e qualidade que o mercado e a reputação conquistada pelo Onyria exigem, em mercados nos quais se destaca pela sofisticação dos seus serviços, independentemente das suas áreas de atuação.

Formação

A empresa aposta no desenvolvimento adequado de competências de todos os colaboradores, de acordo com o plano de formação implementado e as necessidades de formações identificadas, numa constante melhoria contínua dos serviços a prestar e qualidade dos recursos humanos, incluindo na área da prevenção da corrupção e infrações conexas.

Confiança

A Onyria procura cumprir estritamente os compromissos assumidos, respeitando os interesses dos intervenientes, numa estreita relação de confiança e comunicação constantes com os clientes, atendendo às expectativas impostas num mercado altamente competitivo e onde

celeridade e sofisticação podem ser a chave do negócio, de modo a estabelecer relações comerciais duradouras e que se repitam no tempo.

Transparência

A transparência na sua conduta representa um dos principais eixos de confiança, marcando a imagem da Onyria no mercado em Portugal e nos mercados internacionais com os quais tem contactado, assumindo uma relação transparente com todos os clientes, fornecedores e, em geral, entidades com as quais trabalha.

Valorização das Pessoas

A Onyria promove uma cultura de respeito mútuo entre colaboradores, parceiros e/ou prestadores de serviço, assente numa lógica de valorização do mérito pessoal de cada colaborador, respeito pela diferença e um firme compromisso com a justiça, comprometendo-se com o reconhecimento e valorização profissional dos seus quadros, o que se reflete na taxa de retenção de vários quadros da empresa que operam no grupo há vários anos.

D. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente código de conduta tem aplicação na empresa vinculando, igualmente, todos os colaboradores que integrem a estrutura, **nomeadamente**:

- **Administração e Sócios;**
- **Diretores de Área;**
- **Responsáveis de Equipas; e**
- **Todos os colaboradores com vínculo laboral com a empresa.**

Ademais, o presente código de conduta, à semelhança dos restantes instrumentos integrantes do programa de cumprimento normativo, é de aplicação direta aos prestadores de serviços que estabeleçam relações comerciais recorrentes com a empresa e que façam parte do quotidiano, sejam parceiros de negócio ou fornecedores.

O presente código de conduta é, por isso, aplicável a todos os colaboradores da organização, independentemente da sua função ou hierarquia. Da mesma forma, todos os trabalhadores externos que colaborem com a Onyria, independentemente da natureza do vínculo, estão sujeitos a desenvolver a sua atividade à luz das normas de conduta resultantes do presente

instrumento, sempre que se relacionem ou desenvolvam atividades comerciais em nome ou por conta da empresa.

Da mesma forma, este código de conduta será de aplicação transversal aos fornecedores, parceiros e clientes da Onyria, sempre e exclusivamente no âmbito da relação comercial estabelecida entre estes.

O Código de Conduta será dado a conhecer:

- De maneira pessoal e individualizada à Administração da Onyria, a qual deverá assumir proceder à aprovação do presente código e restantes instrumentos integrantes do programa de cumprimento normativo, reforçando o compromisso de cumprir e fazer cumprir com o disposto no mesmo;
- A todos os colaboradores da Onyria, quer no ato de *onboarding* dos novos colaboradores, quer através de formação ministrada nestas matérias, quer através da possibilidade de consulta do Código de Conduta, a qualquer momento, através dos canais internos adequados, ou junto dos recursos humanos, possibilidades que lhes deverão ser informadas.

A empresa responsabiliza-se por garantir a divulgação do Código de Conduta a todos os elementos enquadrados no seu âmbito de aplicação.

Os colaboradores da Onyria, por seu turno, têm o dever de:

- Conhecer e cumprir o Código de Conduta;
- Colaborar e facilitar na implementação do Código de Conduta;
- Participar em todas as sessões de formação obrigatória neste âmbito;
- Consultar o Responsável de Cumprimento Normativo ("RCN") da empresa sempre que exista alguma dúvida;
- Denunciar práticas que sejam manifestamente contrárias às normas constantes do presente Código.

O cumprimento do presente Código de Conduta não dispensa o cumprimento com todo quadro normativo regulamentar a que cada área de atividade da empresa em causa possa estar adstrita em outras políticas implementadas pela empresa.

2. CÓDIGO DE CONDUTA

A. PRINCÍPIOS GERAIS

Cumprimento da Legalidade

Todos os colaboradores da Onyria devem cumprir estritamente o quadro legal vigente que seja aplicável à empresa em concreto, bem como aquele que, especificamente, seja aplicável à atividade de cada colaborador, em virtude da função que desempenhem.

Os responsáveis de cada Departamento/Área devem estar cientes do quadro legal a que a sua área em particular se encontra sujeita, assegurando-se de que os profissionais que dependam diretamente de si recebem a informação e formação necessárias para, igualmente, serem dotados do conhecimento necessário ao regular exercício das suas funções.

Da mesma forma, a Onyria relacionar-se-á comercialmente com parceiros e clientes que prossigam a mesma ótica de cumprimento da legalidade e que gozem dessa reputação no mercado, sendo feita uma análise de “*Know your Costumer*” (“KYC”), “*Know your Supplier*” (“KYS”) e “*Know your Partner*” (“KYP”), para fornecedores e parceiros, excetuando parceiros históricos da empresa, com as quais exista uma relação comercial de proximidade de continuidade por largos anos.

Direitos Humanos e Laborais

É uma prioridade para a Onyria a vinculação e firme respeito pelo desenvolvimento de toda a atividade com observância dos direitos laborais e dos direitos humanos de todos aqueles com quem colabore, independentemente da sua relação contratual, nomeadamente, os que constam da Declaração Universal dos Direitos Humanos e das Convenções da Organização Internacional do Trabalho (“OIT”), bem como todas as garantias que decorrem dos instrumentos legais internos em vigor em Portugal no domínio dos direitos laborais dos trabalhadores.

A Onyria zela pelo cumprimento de todo este quadro legal não apenas no seu seio, mas, também, em entidades com as quais estabeleça qualquer espécie de relação contratual, nomeadamente, com especial atenção ao combate ao trabalho forçado e infantil, bem como a quaisquer práticas discriminatórias.

Todos os colaboradores da empresa deverão adotar uma conduta profissional e íntegra, de modo a evitar quaisquer comportamentos que, mesmo que não violem diretamente a lei, possam prejudicar a reputação da marca Onyria.

A supervisão do cumprimento destas políticas laborais deve ser assegurada pelo responsável de cada área em concreto, pelo responsável de cumprimento normativo, bem como, em última instância, pela própria Administração da empresa.

B. NORMAS DE ATUAÇÃO

As normas de atuação são diretrizes orientadoras de comportamentos a adotar por cada um dos colaboradores.

1. Respeito pela pessoa e não discriminação

O bem-estar no local de trabalho, assente numa cultura de trabalho saudável, é um dos vetores fulcrais na cultura da Onyria.

O respeito entre colaboradores e todas as pessoas com quem estes, no desenvolvimento da sua atividade, acabem por contactar, é um dos pilares fundamentais da Onyria. É expressamente proibido qualquer ato que atente, de forma direta ou indireta, contra a dignidade da pessoa humana, seja de colaboradores, seja de parceiros ou clientes.

As relações dos colaboradores entre si e para com as empresas deverão pautar-se pela seriedade, respeito, confiança e credibilidade, num espírito de rigor e assunção de compromissos que deve representar a imagem da Onyria interna e externamente.

Não serão admitidos, sob qualquer circunstância, comportamentos de assédio de qualquer natureza, intimidação, abuso de autoridade, atos de agressão física ou verbal ou qualquer ato que consista em faltar ao respeito/consideração de colegas, clientes ou parceiros.

A relação entre colaboradores deverá primar por um trato respeitoso e profissional, com o objetivo de criar um ambiente de trabalho ético e gratificante, saudável e seguro, que incentive os colaboradores a dar o melhor de si.

Neste trato quotidiano deve existir, por isso, um total respeito pelas diferentes culturas, religiões, opiniões, orientação sexual e estado civil da pessoa.

2. Igualdade de oportunidades

Nos processos de seleção de trabalhadores, o Departamento de Recursos Humanos da Onyria respeitará sempre o princípio da igualdade de oportunidades. Este Departamento deverá atuar com observância de critérios de seleção meramente técnicos, atendendo à adequação do perfil dos candidatos às necessidades da empresa, atuando com plena objetividade.

Em nenhum caso se poderá negar a um candidato ou colaborador o direito a trabalhar em função da raça, religião, orientação sexual, sexo, origem ou estado civil.

Da mesma forma, dentro da estrutura da empresa, tampouco se permite que a progressão profissional dos colaboradores possa ser limitada em razão dos fatores descritos, devendo basear-se exclusivamente em fatores objetivos.

O acesso a prémios, bonificações ou créditos de qualquer espécie que a Onyria entenda, dentro da sua liberdade decisória, atribuir a determinados colaboradores, será baseado em critérios meramente objetivos, do conhecimento prévio destes.

3. Direitos Coletivos e de Trabalho

Sem prejuízo do setor de atividade no qual opera, sempre que se aplicável, a empresa deverá respeitar:

- Os direitos de associação e negociação coletiva, reconhecidos tanto no ordenamento jurídico nacional como internacional; e
- As atividades que as organizações representativas dos trabalhadores³ levem a cabo no âmbito das suas funções, em cumprimento de direitos legalmente reconhecidos.

A vinculação a partidos políticos ou qualquer outro tipo de instituições, de fins públicos ou privados, deverá ser levada a cabo de modo que fique clara a vinculação meramente pessoal de cada colaborador, demarcando a empresa de qualquer conotação/conexão políticas.

Enquanto entidade empregadora, a Onyria vincula-se a cumprir e garantir aos seus colaboradores todos os seus direitos laborais, nomeadamente, os direitos relacionados com férias, paternidade, remuneração, período normal de trabalho, proteção de dados e direito ao descanso (que se aplica, nos mesmos moldes, ao regime de teletrabalho (sempre que aplicável), abstendo-se a Onyria de estabelecer contactos que prejudiquem o referido direito ao descanso dos colaboradores).

Sempre que o regime de teletrabalho seja aplicável, única e exclusivamente aos colaboradores que possam prestar trabalho neste regime, a Onyria assegurará o cumprimento das obrigações legais neste âmbito, nomeadamente:

- Assegurar que eventuais convocatórias para reuniões, ações de formação e outras situações que exijam a presença física dos colaboradores sejam asseguradas com uma antecedência de, pelo menos, 24 (vinte e quatro) horas;

³ APEMIP

- Para efeitos de cumprimento de obrigações de segurança e saúde no Trabalho, assegurar que o acesso ao local onde os colaboradores prestam teletrabalho (para efeitos de avaliação e controlo das condições de segurança e saúde no trabalho) seja previamente consentido e agendado com o colaborador visado, e ocorra dentro do período normal de trabalho.

4. Conflitos de interesse

Sempre que tal possa colocar em causa a objetividade do exercício das funções profissionais, evitar-se-ão relações familiares entre trabalhadores que trabalhem diretamente juntos, fator que, a existir, deverá ser do conhecimento do superior hierárquico imediato. Em caso de dúvida, este deverá, por sua vez, reportar à Administração, que se encarregará de avaliar a eventual existência de um conflito de interesses em processos decisórios internos da empresa.

É desaconselhado o desenvolvimento de relações pessoais com clientes/parceiros que possam pôr em causa a independência e objetividade profissional de parte a parte, em benefício próprio ou de um terceiro⁴. Em particular, a Onyria compromete-se a assegurar o cumprimento integral do disposto no artigo 17.º da Lei n.º 15/2013, de 8 de fevereiro.

Qualquer colaborador ao qual seja proposto o exercício de cargo público, deverá levar esse facto ao conhecimento do respetivo superior hierárquico e do RCN⁵, previamente à aceitação desse cargo, de modo que estes últimos possam conjuntamente analisar a compatibilidade deste com as funções exercidas na empresa, com o aval e supervisão da Administração.

A Onyria demarca-se de qualquer atividade de natureza política em Portugal ou de índole internacional, pautando as suas relações com o Governo, partidos políticos, bem como entidades públicas, por uma total neutralidade, apenas e só no âmbito do necessário para o exercício da sua atividade.

Existe um **dever de comunicação**, por parte de todos os colaboradores da Onyria, de todas as atividades que desenvolvam e que possam entrar em conflito com a atividade/interesses da empresa. A omissão desta comunicação, quando devida, poderá ser alvo de ação disciplinar por parte da Onyria.

⁴ A diretriz deverá ser avaliada casuisticamente, relevando para a Onyria, única e exclusivamente, as relações que possam colocar em causa o regular e independente funcionamento de órgãos da empresa.

⁵ Recorde-se: Responsável de Cumprimento Normativo.

Paralelamente, todos os colaboradores comprometem-se a não fazer um uso particular ou pessoal das oportunidades de negócio, empresariais ou comerciais, das quais possam ter conhecimento no exercício das suas funções.

Os conflitos de interesses deverão ser obrigatoriamente comunicados, sempre que surjam no caso concreto, sob pena de ação disciplinar, sendo dirimidos pelo RCN, e, se necessário, com comunicação e intervenção de Diretores de Área e/ou Administração.

O conflito de interesses não é uma infração e pode, legitimamente, apresentar-se a qualquer colaborador, no exercício das suas funções; importa, antes sim, que seja devidamente comunicado.

C. REGRAS DE CONDUTA

1. Princípios Gerais

Todos os colaboradores, independentemente da sua posição na hierarquia, são conhecedores do facto de que qualquer atuação contrária ao disposto no presente instrumento, bem como contra o disposto em regulamentos e outros manuais internos, políticas e procedimentos implementados **pode fazê-los incorrer em responsabilidade disciplinar, bem como potencial responsabilidade penal, por cuja violação estes colaboradores podem ser exclusiva e pessoalmente responsáveis.**

Neste sentido, os colaboradores da empresa comprometem-se a realizar as suas funções com a máxima diligência e boa-fé, sempre em observância deste instrumento e dos que façam parte do programa de cumprimento normativo, bem como das restantes normativas internas, devendo consultar o seu superior hierárquico imediato relativamente a quaisquer dúvidas neste campo. Subsistindo as dúvidas, deverão expô-las do RCN ou Departamento Jurídico.

Passam a identificar-se, de seguida, áreas particularmente sensíveis e de risco⁶, apontando-se normativos de conduta orientadores da atividade dos colaboradores da Onyria.

2. Respeito pela intimidade da vida privada e dever de confidencialidade

Os direitos fundamentais dos trabalhadores, tais como o direito à intimidade da vida privada e pessoal, à proteção e confidencialidade de dados pessoais, bem como à reserva das comunicações, são direitos fundamentais aos quais a Onyria confere particular relevância.

⁶ Mais aprofundadas no plano de prevenção de riscos.

De modo a garantir a proteção dos mesmos, bem como a prevenção da violação destes direitos, devem ser observadas as seguintes diretrizes:

- **Os arquivos, suportes de armazenamento de dados e documentos de onde estes dados de trabalhadores constem devem ser protegidos de modo que não seja possível o seu acesso por parte de pessoal não autorizado;**
- Os trabalhadores, diretores de áreas, administração e todos os colaboradores em geral que, em razão da sua atividade, tenham acesso a estes dados que possam afetar a intimidade pessoal/familiar, **estão sujeitos a um dever de confidencialidade e segredo reforçados**, sendo estritamente proibida a cópia ou divulgação destes dados a elementos não autorizados para o seu tratamento;
- Os instrumentos de trabalho propriedade da Onyria são para uso exclusivo em serviço; qualquer tolerância para uso privado, mesmo se concedida, sê-lo-á a título excepcional e precário, não conferindo aos colaboradores quaisquer direitos, seja de que natureza forem, nem por eles podendo ser considerada prestação com natureza retributiva, no todo ou em parte, incluindo, por exemplo, telemóvel da empresa, computador, entre outros;
- Em todas as comunicações que se encontrem assinaladas pelos colaboradores como privadas deverá respeitar-se o seu carácter confidencial;
- Paralelamente, os colaboradores tampouco têm o direito de aceder a documentação/informação que seja alheia ao exercício das suas funções, exceto caso se verifique autorização prévia para tanto, nunca a podendo utilizar, de todo o modo, para fins pessoais que sejam alheios às suas funções, mesmo que já cessadas as suas funções junto da Onyria;
- **Quando tenha suspeitas sérias de que exista algum comportamento irregular por parte de algum colaborador, o RCN deverá proceder à abertura de uma investigação interna**, levando a cabo os procedimentos de averiguação necessários à investigação dos factos sobre o qual existe a suspeita⁷.

Da mesma forma, compete ao colaborador, sujeito a um verdadeiro dever de sigilo profissional, salvaguardar toda a informação confidencial da qual tome conhecimento.

Entende-se por "*Informação Confidencial e Privilegiada*", designadamente, quaisquer dados ou informações obtidos por um colaborador no exercício das suas funções, profissão ou atividade,

⁷ Neste âmbito, poderão ser acedidas comunicações constantes dos dispositivos dos trabalhadores, presumindo-se a sua natureza profissional, por se encontrarem armazenadas em dispositivos profissionais, salvo se tiver sido salvaguardada indicação em contrário por parte do trabalhador, devendo sempre existir uma avaliação caso a caso.

incluindo, designadamente, informação comercial sensível ou dados por qualquer forma relacionados com a Onyria, cuja natureza confidencial resulte de disposição legal aplicável, de acordo expresso ou tácito ou de qualquer outro compromisso de confidencialidade, assumido pelo colaborador em concreto, excetuando-se factos notórios e informações que façam parte do domínio público ou tenham sido legítima e regularmente tornadas públicas.

Nomeadamente, consideram-se de natureza confidencial/privilegiada as seguintes informações relacionadas com a Onyria:

- Planos estratégicos ou de negócios e planos de vendas;
- Informação relativa a quaisquer ativos, incluindo direitos de propriedade industrial ou intelectual;
- *Know-how*, segredos comerciais ou processos técnicos;
- Estratégias operacionais ou de investimento;
- Resultados operacionais ou quaisquer informações financeiras;
- Informações por qualquer forma relacionadas com o desenvolvimento, exploração, utilização, comercialização, distribuição ou prestação de serviços no âmbito do exercício das atividades da empresa;
- Dados pessoais dos colaboradores;
- Listas de clientes ou parceiros e dados da relação comercial estabelecida com estes;
- Informações respeitantes a quaisquer contratos.

A informação a que os colaboradores tenham acesso deve ser utilizada apenas no interesse da Onyria, quando expressamente autorizado pela empresa, não podendo, por qualquer forma, divulgar, transmitir ou utilizar essa informação que assuma natureza confidencial, salvo se no âmbito normal das suas funções e/ou em cumprimento da lei ou de decisão judicial transitada em julgado, estando esta divulgação sempre sujeita a prévia autorização pelo superior hierárquico.

O dever de sigilo vinculará os colaboradores mesmo depois de cessarem as suas funções, em particular, nas matérias que, pela relevância, por virtude de decisão interna, disposição incluída nos respetivos contratos ou por força da legislação em vigor, sejam consideradas confidenciais.

3. Diligência e responsabilidade

Os colaboradores da Onyria comprometem-se a desempenhar cabalmente as suas funções com o máximo rigor e diligência, pautando-se sempre por uma cultura de responsabilidade e empenho profissional, cientes do prestígio da marca que representam e da forma como a reputação no mercado da mediação é um valor essencial.

Os colaboradores deverão pautar a sua conduta por uma especial atenção ao cliente, seja na área residencial ou comercial, comportando-se sempre de modo a reforçar a credibilidade, confiança e imagem na empresa.

Os colaboradores devem ser sempre diligentes e tão céleres quanto possível na atenção ao cliente e parceiros de negócio, respondendo a todos as solicitações de modo célere e responsável.

4. Normas de conduta no relacionamento com o mercado, fornecedores e clientes

A Onyria deverá operar no mercado de forma leal e responsável, evitando participar em qualquer ação fraudulenta, enganosa e que não esteja de acordo com a boa-fé tradicional do tráfego comercial e mercantil do setor.

Neste sentido, no âmbito da sua atuação no mercado, os colaboradores da empresa devem, no exercício das suas funções e em representação desta, observar as seguintes diretrizes:

Relação com o mercado, informação de mercado e acionistas

- É expressamente proibido que os trabalhadores difundam informação maliciosa ou propositadamente inexata sobre uma empresa concorrente;
- Devem ser escrupulosamente cumpridos os princípios de concorrência leal e, por consequência, expressamente vedados comportamentos anti concorrenciais por parte das empresas e respetivos colaboradores.

Relação com Parceiros ou Fornecedores

- **Devem ser evitados os comportamentos que, direta ou indiretamente, possam colocar em causa a objetividade, imparcialidade e transparência nas relações,** especialmente os comportamentos que possam colocar em causa a capacidade de negociação ou mesmo o bom nome e reputação da Onyria no seu setor de atuação;
- Os parceiros e fornecedores serão escolhidos com base em critérios de confiança e custo-qualidade do serviço, mediante cumprimento dos respetivos procedimentos de KYC/KYP/KYC (conforme aplicável), com respeito pela livre concorrência e, no caso dos parceiros, com base em critérios objetivos de natureza comercial;
- Devem ser promovidas relações de mercado norteadas por princípios de transparência e objetividade nas relações comerciais;

- **Os fornecedores e parceiros devem assegurar o respeito pelos direitos humanos e laborais** nas suas respetivas organizações;
- **É absolutamente proibido que qualquer colaborador aceite qualquer presente/oferta** nas relações estabelecidas com os fornecedores/parceiros, com as limitações constantes deste Código de Conduta, na secção dedicada às normas de conduta relacionadas com a corrupção.

Relação com Clientes

- Nenhum colaborador poderá realizar qualquer espécie de operação comercial com clientes que não se encontre enquadrada no objeto social da Onyria e sem guardar o respetivo registo;
- Os colaboradores deverão manter uma postura de respeito e consideração constantes para com os clientes, abstendo-se de fazer qualquer espécie de discriminação, sob qualquer fundamento;
- **Os colaboradores não podem, sob qualquer pretexto, falsificar/alterar de forma unilateral as condições de negociação sem autorização prévia do respetivo cliente;**
- Deve ser garantida a máxima transparência e objetividade nas relações comerciais estabelecidas;
- Qualquer dúvida ou conflito deverá ser escalada para o responsável de área e, se necessário, este remeterá o diferendo para o RCN e, em última instância, para a Administração;
- Os colaboradores estão cientes de que a satisfação do cliente é basilar para a atividade da Onyria, devendo primar por um trato de cordialidade, transparência e cumprimento dos compromissos acordados.

Pagamentos e Cobranças

A autorização dos pagamentos a realizar é da responsabilidade do Departamento Financeiro, com o aval dos elementos da Administração que sejam responsáveis pela gestão do fornecedor que possa estar em causa, sendo que os pagamentos correntes, da atividade quotidiana da empresa, como salários de colaboradores, devem passar pela aprovação da Direção Financeira:

- Deve existir um particular controlo em pagamentos a efetuar:
 - a) Pela primeira vez por um novo fornecedor/parceiro (depois de realizado o respetivo KYC, KYP, KYS);
 - b) Quando o fornecedor/parceiro/cliente solicite que o pagamento seja feito numa conta bancária diferente da habitualmente indicada;

- c) Quando envolvidas jurisdições de risco ou relacionadas com paraísos fiscais;
- d) Quando algum pagamento seja realizado por um terceiro que não se encontre referenciado na relação contratual estabelecida;

Todos os pagamentos ou cobranças realizadas deverão ser sujeitos a este crivo por parte do Departamento Financeiro, devendo existir, igualmente, um registo claro e preciso de todas estas transações nos registos internos das empresas, nomeadamente, através de emissão e requisição de faturas para todas as despesas e créditos da empresa.

Todo este procedimento encontra-se mais bem descrito, enquanto controlo, no plano de prevenção de riscos.

Cibersegurança e integridade de sistemas informáticos

Num setor que implica a recolha de dados pessoais da mais diversa natureza por parte dos operadores, nomeadamente, na hotelaria, mas também na saúde, onde circulam estes dados confidenciais de clientes ou parceiros, inclusive, dados de saúde especialmente sensíveis, é fundamental que todos os colaboradores adotem comportamentos responsáveis e preventivos no uso das tecnologias e sistemas informáticos.

- **Acesso a Sistemas e Palavras-Passe**

Cada colaborador é responsável pelas credenciais de acesso que lhe são atribuídas.

As palavras-passe devem ser únicas e alteradas com regularidade. Não devem ser partilhadas com terceiros, nem mesmo entre colegas.

Sempre que possível, deve ser ativada a autenticação multifatorial (“MFA”) nos sistemas que o permitam.

- **Utilização de Equipamentos e Software**

Os equipamentos informáticos fornecidos pela empresa devem ser utilizados exclusivamente para fins profissionais.

Não é permitida a instalação de software sem autorização prévia da equipa responsável pela tecnologia da informação (TI).

Todos os dispositivos devem manter os sistemas operativos e os programas atualizados com os *patches* de segurança mais recentes.

- **Correio Eletrónico e Phishing**

Exige-se especial cuidado com e-mails provenientes de endereços que sejam desconhecidos do colaborador, sobretudo, os que contenham *links* ou anexos.

Esta é a principal modalidade que permite ataques informáticos corporativos, através da "autorização" de acesso concedida ao hacker através da abertura de *emails*, anexos ou *links* suspeitos, pelo urge particularmente que os trabalhadores estejam consciencializados para estes comportamentos.

Em caso de dúvida, o colaborador deve reportar de imediato o incidente à área informática e/ou superior hierárquico.

- **Proteção de Dados e Documentos**

As pastas que contenham dados pessoais ou comerciais relevantes devem estar protegidos por palavras-passe ou sistemas de encriptação, alojados em servidores.

Não é permitido o uso de dispositivos de armazenamento externo (pen drives, discos externos) sem aprovação prévia.

- **Redes e Acesso Remoto**

O acesso remoto aos sistemas da empresa deve ocorrer apenas através de canais seguros, como VPNs autorizadas.

Nunca se deve aceder a sistemas empresariais através de redes Wi-Fi públicas ou desconhecidas sem proteção adequada.

Os dispositivos usados remotamente devem ter antivírus ativo e atualizado.

- **Conduta em Caso de Incidente**

Qualquer falha de segurança, suspeita de intrusão ou perda de dados deve ser comunicada de imediato ao responsável pela segurança informática.

É dever de cada colaborador colaborar com a empresa na resposta a incidentes, seguindo as orientações que forem determinadas e que constam deste código de conduta.

- **Formação e Responsabilidade**

Todos os colaboradores devem participar nas ações de formação interna relativas à cibersegurança, promovidas pela empresa.

O incumprimento das regras aqui descritas pode representar risco significativo para a empresa e poderá resultar na aplicação de sanções disciplinares.

5. Normas de conduta em matéria financeira

A informação financeira disponibilizada pela empresa, seja a nível interno aos colaboradores com acesso autorizado a esses dados, seja a nível externo a entidades reguladoras e inspetivas

ou parceiros de suporte contábilístico, está sujeita a segredo por parte destes intervenientes e deverá corresponder fielmente à realidade económica da empresa. Para tanto, a empresa submete-se a auditorias financeiras periódicas, realizadas ou internamente ou por empresas externas especializadas em matéria de auditoria financeira. De modo a garantir que esta informação é a mais aproximada da realidade, devem ser observadas as seguintes normas:

- **Os colaboradores da empresa**, e, em especial, a Administração, bem como os Diretores de Área, **deverão fornecer ao Departamento Financeiro a informação financeira exata de cada um dos departamentos**, nomeadamente, os dados económicos específicos de cada uma das áreas das quais sejam responsáveis;
- O financeiro **deve ser informado de ocorrências extraordinárias em cada área que possam influenciar significativamente os resultados** e que se possam refletir no resultado global da empresa;
- Toda a informação e documentação financeiras que sejam disponibilizadas pela empresa, publicadas, difundidas ou apresentadas a qualquer entidade, devem espelhar a real situação económica financeira, devendo tratar-se, necessariamente, de **informação previamente validada pela Administração e pelos Departamentos Financeiro, devendo esta informação ser disponibilizada às entidades reguladoras competentes, se solicitada;**
- As declarações constantes do reporte fiscal da empresa deverão ser duplamente validadas pelo responsável interno e o eventual responsável pelo parceiro de suporte contábilístico externo, bem como pelo Departamento Financeiro e, sempre que a relevância o justifique, pela Administração, previamente a qualquer submissão;
- No âmbito do processamento salarial de colaboradores, os recursos humanos trabalham em estrita proximidade com o Departamento Financeiro, com a colaboração de *Service Provider* externo responsável pelo processamento salarial, sempre que a Onyria tome a opção de externalizar este serviço ou solicitar apoio em parte;

Quando solicitada pelas entidades competentes, é expressamente proibida a comunicação de qualquer informação financeira incorreta, incompleta ou desatualizada, bem como a ocultação de quaisquer dados relevantes.

6. Normas de conduta em matéria de corrupção

A Onyria estabelece a transparência como princípio basilar de todas as suas relações comerciais, que se deverão reger por critérios de estratégia comercial objetivos – tais como preços, qualidade, fiabilidade e idoneidade do produto às necessidades da empresa, sempre com total cumprimento do quadro legal vigente. Qualquer comportamento que extravase as boas práticas éticas de negócio, tendo em vista a obtenção de um determinado benefício, seja pessoal ou para

a empresa, é considerado um comportamento ilícito altamente reprovável, sujeito a ação disciplinar, podendo resultar em responsabilidade criminal.

Deve ser sempre empregue um comportamento ético nas relações com clientes, fornecedores, parceiros, entidades públicas e prestadores de serviços, pelo que a Onyria exige que os colaboradores se norteiem, **nomeadamente**, pelos seguintes critérios:

- Nenhum membro da empresa poderá oferecer, solicitar, aceitar ou receber de qualquer modo, direta ou indiretamente, vantagens, benefícios, favores pessoais ou meros presentes no âmbito da atividade comercial/contractual que desenvolve em nome e representação desta. Esta proibição não se estende aos “presentes comuns no tráfego das relações comerciais e sociais⁸”, quando estes não superem o valor de € 150,00 (cento e cinquenta euros), **devendo, de todo o modo, ser sempre comunicadas estas ofertas e sujeitas a uma avaliação caso a caso por parte do superior hierárquico do colaborador, que deverá decidir pela aceitação ou rejeição da oferta;**
- As ofertas de cortesia que possam ser enquadradas nos usos comerciais do mercado devem sempre privilegiar vales-oferta ou bens de consumo, ao invés de qualquer atribuição de vantagem patrimonial em dinheiro ou em produtos, também este limitados ao valor referência de € 150,00;
- A Onyria poderá realizar ofertas que se enquadrem nos usos comerciais do setor de atividade, mas sempre conservando registo da atribuição dos brindes em causa, nomeadamente, notas de atribuição respondendo às questões “o quê”, “quem” recebeu e “a que título”;
- Qualquer colaborador que não tenha recebido, mas que tenha conhecimento de alguma oferta que não esteja de acordo com os critérios acima mencionados, deverá, de imediato, colocar à consideração do seu superior hierárquico imediato, que, por sua vez, deverá comunicar esta informação ao RCN. Nestas situações, **os colaboradores podem ainda recorrer ao canal de denúncia implementado;**
- É expressamente proibida aos colaboradores a realização, em nome e por conta da empresa, de qualquer espécie de contribuição para partidos políticos ou entidades de natureza reconhecidamente política;
- Todas as despesas incorridas em consequência de ofertas que sejam geradas em razão da atividade, devem ser documentadas através das respetivas faturas, recibos e *vouchers*, que incluirão a data da despesa, o fundamento e a identidade da pessoa a quem a oferta efetuada;

⁸ Exemplo é, entre outros, o da oferta de garrafas de vinho em épocas festivas.

- A atuação dos colaboradores que agem em representação da empresa em processo de negociação deve pautar-se por um comportamento conforme à transparência e legalidade em estrito cumprimento do presente instrumento e valores da Onyria;
- Poderão ser aceites ofertas por parte de colaboradores da empresa, desde que estas obedeçam às regras do primeiro ponto desta secção e sejam enquadráveis no tipo de que seja uso comercial no setor, devendo sempre ser alvo de uma análise caso a caso, comunicadas ao superior hierárquico e RCN;
- Deverá ser mantido um registo generalizado de todas as ofertas recebidas nestes termos, à semelhança do que ocorre com as ofertas realizadas.

7. Entidades e organismos públicos

A relação dos colaboradores da empresa com as entidades públicas deve pautar-se por princípios de estrita colaboração, na disponibilização de toda a informação necessária e solicitada no âmbito de eventuais ações inspetivas.

Qualquer relação estabelecida entre representantes de autoridades públicas e colaboradores da empresa deve assentar na honestidade, lealdade, compromisso, numa atitude isenta de quaisquer tentativas de influência.

A relação com as entidades públicas e respetivos colaboradores deve cingir-se exclusivamente ao domínio profissional, opondo-se expressamente a Onyria a qualquer tentativa de ingerência na regular atividade da entidade publica por parte dos seus colaboradores.

O contacto com entidades desta natureza, pelo próprio *core* de negócio da empresa, não se limita a contactos em eventos organizados pelo segmento de hotelaria ou restauração, mas engloba, também, por exemplo, contactos esporádicos que possam existir com entidades reguladoras nas áreas de negócio e suporte da empresa, nomeadamente e sem limitar, ASAE, AT, ACT e SS⁹, sendo que, conforme descrito no plano de prevenção de riscos, estes contactos devem ser registados e levados a cabo, pelo menos, por dois funcionários da Onyria.

D. DIMENSÃO EXTERNA DO CÓDIGO DE CONDUTA

A Onyria não estabelecerá relações comerciais com parceiros ou prestadores de serviços que não adotem políticas tendentes a estruturar a sua atividade de modo ético e conforme ao direito, nomeadamente, no que concerne ao respeito pelos direitos humanos e laborais dos

⁹ Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, Autoridade Tributária, Autoridade para as Condições do Trabalho e Segurança Social.

trabalhadores ou que gozem de uma reputação de mercado ética e cumpridora com os parâmetros que orientam a atividade da Onyria. Estes deverão, ainda, aceitar expressamente os instrumentos de *soft law* implementados pela Onyria no âmbito do programa de cumprimento normativo.

Para o efeito, deve ser-lhes disponibilizado acesso ou cópia desta documentação, devendo estes fornecedores/parceiros ou prestadores de serviços aceitar, expressamente, submeter-se às regras decorrentes do presente código de conduta, no âmbito da relação comercial que estabeleçam com ou para a empresa.

O Código de Conduta é, igualmente, aplicável a terceiros que sejam contratados para prestar qualquer atividade à empresa, no espectro da prestação de serviços que realizam à Onyria.

Para garantir o cumprimento deste Código de Conduta, os parceiros e prestadores de serviços **contam com o apoio do RCN da Onyria sempre que seja necessário qualquer esclarecimento.**

Por outro lado, a Onyria deverá garantir a parceiros e prestadores de serviços o acesso a este Código sempre que assim se justifique, devendo ser-lhes comunicado sempre que existam alterações materiais.

E. GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA

O RCN, com o apoio legal externo, sempre que necessário, é o responsável por supervisionar e promover a aplicação do presente Código de Conduta, bem como pela sua difusão, em articulação com o Departamento com o pelouro dos recursos humanos e cultura da empresa.

Neste âmbito, compete ao Responsável de Cumprimento Normativo:

- Zelar pelo cumprimento do Código de Conduta;
- Supervisionar a efetividade do cumprimento deste por parte da empresa, parceiros e prestadores de serviços;
- Estabelecer, desenvolver e atualizar os procedimentos internos que tenham em vista assegurar o acesso e cumprimento deste Código;
- Gerir as questões que possam surgir no quotidiano da empresa, relacionadas com a aplicação do Código de Conduta;
- Auxiliar os consultores externos/apoio jurídico, na rúbrica específica relativa à efetividade do Código de Conduta no relatório anual e trimestral que deve ser elaborada relativamente à implementação do programa de cumprimento normativo;
- Propor medidas disciplinares em caso de incumprimento das normas de conduta, embora a decisão recaia na Administração;

- Elaborar um relatório por cada infração detetada, contendo o mesmo, nomeadamente, a sanção aplicada, bem como medidas eventualmente adotadas ou a adotar para contrariar a conduta de incumprimento verificada, com apoio dos recursos humanos;
- Guardar arquivo com registo de todas as incidências que possam surgir no quotidiano da empresa relacionadas com o incumprimento de normativas de conduta deste Código, mantendo este arquivo com sujeição ao princípio da confidencialidade;

F. AÇÃO DISCIPLINAR POR INCUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE CONDUTA

O incumprimento de quaisquer normas de conduta ou de atuação por parte de um colaborador com vínculo laboral com a Onyria pode dar aso a responsabilidade disciplinar, nos termos gerais da Lei Laboral, nomeadamente, nos termos do artigo 128.º do Código do Trabalho (“CT”), podendo constituir fundamento para condenação em sanção disciplinar, nos termos gerais do artigo 328.º do CT.

Paralelamente, poderá, igualmente, haver lugar a responsabilidade civil e penal, singular e individualizada, por parte do colaborador que viole este instrumento, quando esta violação possa implicar, nomeadamente, entre outros, a prática dos seguintes crimes:

- 335.º - Tráfico de Influência;
- 368.º-A – Branqueamento de Capitais;
- 372.º CP – Recebimento indevido de oferta ou vantagem;
- 374.º CP – Corrupção;

Nenhum elemento da estrutura da Onyria, independentemente da sua posição hierárquica, poderá solicitar a qualquer trabalhador ou prestador de serviço que leve a cabo determinado ato contrário ao presente Código de Conduta.

Qualquer colaborador tem o dever de reportar ao RCN condutas violadoras do presente Código, diretamente denunciando essas condutas ou optando por recorrer ao canal de denúncias implementado na empresa.

Aceitação: Os colaboradores do grupo devem conhecer e realizar o seu trabalho de acordo com as normas constantes deste Código. **Para tanto, será comunicado que o mesmo se encontra acessível em canal informático acessível da empresa ou em formato físico junto do Departamento com o pelouro dos Recursos Humanos¹⁰. No ato de *onboarding* de novos**

¹⁰ Esta disponibilização deve ser assegurada no prazo de 10 dias após a entrada em vigor do Código de Conduta ou de quaisquer alterações que lhe sejam feitas e que, de alguma forma, afetem os colaboradores, devendo, estas últimas, ser-lhes notificadas.

colaboradores, a disponibilização dos instrumentos constantes do programa de cumprimento normativo é obrigatória, bem como a respetiva formação.

Neste sentido, o desconhecimento deste código não servirá de cláusula de exclusão da responsabilidade por violações deste instrumento.

O Código de Conduta deve ser do conhecimento dos clientes da Onyria, devendo constar, por isso, também, do *site* oficial da empresa.

G. ENTRADA EM VIGOR E VIGÊNCIA

O presente Código de Conduta entra em vigor no dia 1 de setembro de 2025 e será revisto a cada 3 (três) anos, ou sempre que uma alteração estrutural na empresa, atividade ou no quadro legal vigente o justifique.

PELO GRUPO ONYRIA,



