

ÍNDICE

- 3 O ESPÍRITO L'ORÉAL**
- 4** Prefácio
por Jean-Paul AGON
por Emmanuel LULIN
- 5** Por Comité Executivo
- 6** A quem se aplica este Código?
- 6** Como utilizar este Código
- 7** TENHO UMA PREOCUPAÇÃO: OPEN TALK
- 8** Trabalhar em conjunto
- 8** Respeitar os direitos humanos
- 8** Respeitar os costumes e as leis locais
- 9** RESPEITAR OS NOSSOS COMPROMISSOS
COMO EMPRESA
- 10** Segurança e qualidade do produto
- 11** Publicidade e marketing
- 13** Selecção e igualdade de tratamento dos
fornecedores
- 14** Concorrência leal
- 16** Conflitos de interesses
- 18** Ofertas e entretenimento
- 19** Suborno e pagamentos facilitadores
- 20** Informação confidencial
- 21** Representar a empresa
- 22** Privacidade e protecção de dados
- 24** Utilização dos recursos da empresa
- 25** Registos financeiros e empresariais e combate
à lavagem de dinheiro
- 26** Informação privilegiada
- 27** Impostos
- 28** RESPEITAR OS NOSSOS COMPROMISSOS
COMO EMPREGADOR
- 29** Saúde, protecção e segurança
- 30** Diversidade
- 32** Assédio e “bullying”
- 33** Assédio sexual
- 34** RESPEITAR OS NOSSOS COMPROMISSOS COMO
ENTIDADE CORPORATIVA RESPONSÁVEL
- 35** Actividades políticas e “lobbying”
- 36** Consciência ambiental
- 37** Contributo para a comunidade
- 38** O PAPEL DO CHEFE

O ESPÍRITO L'ORÉAL

A L'ORÉAL estabeleceu como missão oferecer a todas as mulheres e homens do mundo o melhor da inovação cosmética em termos de qualidade, eficácia e segurança. A nossa ambição para os próximos anos é conquistar mais mil milhões de consumidores em todo o mundo criando os produtos cosméticos que vão ao encontro da diversidade infinita das suas necessidades e desejos de beleza. A nossa identidade e reputação baseiam-se nos nossos fortes Valores e Princípios Éticos. Os nossos Valores são a Paixão, a Inovação, o Espírito Empreendedor, a Abertura de Espírito, a Procura da Excelência e a Responsabilidade. Os nossos Princípios Éticos são a Integridade, o Respeito, a Coragem e a Transparência.

COMO EMPRESA

A nossa estratégia para a liderança baseia-se num investimento contínuo na nossa investigação e desenvolvimento. Desta forma, as nossas marcas podem fornecer aos nossos consumidores produtos que são inovadores, extremamente eficazes, práticos e de utilização agradável, e que são fabricados de acordo com as mais exigentes normas de qualidade e segurança. Valorizamos muito a honestidade e a clareza: a nossa publicidade ao consumidor é baseada num desempenho comprovado e em dados científicos. Estamos empenhados em construir relações fortes e duradouras com os nossos clientes e fornecedores, fundamentadas em confiança e benefício mútuo. Respeitamos os agentes do nosso ambiente empresarial, incluindo a nossa concorrência. Fazemos negócio com integridade: respeitamos as leis dos países, nos quais operamos e aderimos a boas práticas de gestão empresarial. Mantemos altos padrões relativamente a contabilidade e relatórios e apoiamos a luta contra a corrupção. Proporcionamos valor accionista sustentado e a longo prazo ao proteger e utilizar da forma mais eficaz os bens da Empresa. O nosso objectivo é a excelência, desafiando-nos constantemente e aos nossos próprios métodos.

COMO EMPREGADOR

Queremos fazer da L'ORÉAL um óptimo local para trabalhar. Sabemos que os nossos colaboradores são o nosso maior activo. Têm direito a um ambiente de trabalho seguro e saudável: um ambiente em que o talento pessoal e o mérito sejam reconhecidos, em que a diversidade seja valorizada, a privacidade respeitada e em que o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal seja tido em consideração. Acreditamos oferecer aos nossos colaboradores um ambiente e oportunidades profissionais estimulantes e a possibilidade de fazer a diferença. Encorajamos uma atmosfera de abertura, coragem, generosidade e respeito, de forma a que todos os nossos funcionários se sintam livres de apresentar as suas questões, ideias e preocupações.

COMO ENTIDADE CORPORATIVA RESPONSÁVEL

Fazemos a nossa quota parte na criação de um mundo de beleza e justiça. Estamos cientes do nosso impacto no ambiente, incluindo na biodiversidade, e procuramos constantemente a sua redução: estamos determinados em evitar comprometer o amanhã por causa do hoje. Fazemos uma contribuição positiva para os países e comunidades nas quais estamos presentes e respeitamos as culturas e sensibilidades locais. Estamos empenhados no respeito pelos Direitos Humanos. Queremos ajudar a acabar com a exploração infantil nos locais de trabalho e com o trabalho forçado. Queremos o fim dos testes em animais na nossa indústria e contribuimos para o desenvolvimento e aceitação de métodos alternativos. Procuramos activamente e favorecemos parceiros de negócio que partilhem os nossos valores e os nossos compromissos éticos.

Este é o espírito com que operamos: O ESPÍRITO L'ORÉAL

PREFÁCIO

POR JEAN-PAUL AGON



No século XXI, só as empresas que integraram a ética na sua cultura, estratégia e práticas diárias serão sustentáveis.

A nossa ambição é ser uma das empresas mais exemplares a nível mundial. O nosso programa de ética já é reconhecido e posiciona-nos entre as empresas líderes neste campo a nível mundial.

A nossa forte cultura ética é um dos pilares da Nova L'ORÉAL. É por este motivo que devemos afirmar claramente os nossos compromissos como empresa, empregador e entidade corporativa.

Os nossos Princípios Éticos - a Integridade, o Respeito, a Coragem e a Transparência - irão permitir-nos continuar a ser um Grupo que inspira confiança.

O Código de Ética aplica-se a todos nós, seja onde for que trabalhemos e seja qual for a nossa função - quer se trate de novos funcionários, membros do Comité de Direcção, até aos membros do Conselho de Administração.

O Código de Ética é o nosso documento de referência e visa inspirar as nossas escolhas e orientar as nossas acções diárias.

Leia este Código atentamente. Viva-o. Divulgue-o. Respeite-o e certifique-se de que é respeitado à sua volta.

A L'ORÉAL precisa que o empenho de todos seja exemplar.

JEAN-PAUL AGON

Chairman and Chief Executive Officer
Chairman of the L'ORÉAL Foundation

POR EMMANUEL LULIN

O nosso Código de Ética é um documento vivo e partilhado que aborda temas que são essenciais à nossa cultura de lealdade, confiança e solidariedade. O seu objectivo é ajudar-nos a compreender o que é esperado de nós como colaboradores da L'ORÉAL, estabelecendo os princípios gerais e através de inúmeros exemplos práticos do dia-a-dia.



Além deste documento, tem ao seu dispor um site de intranet (<http://ethics.loreal.wans>) e cursos de formação. Os Correspondentes de Ética de cada País ajudam-nos a viver o nosso Código.

No entanto, a ética é um dever essencial de cada um e de todos nós.

Desde há alguns anos, também nos juntamos durante o Dia da Ética. Cada vez mais pessoas participam neste evento que se tornou uma data essencial no calendário do Grupo.

Todos os colaboradores e entidades devem trabalhar em conjunto de uma forma aberta e respeitosa. Deve ser atribuído o devido crédito às ideias das outras pessoas. Devemos escutar com generosidade e partilhar informação respeitando as nossas regras sobre confidencialidade.

Os problemas éticos são raramente simples. A nossa força é ter a coragem de os enfrentar. Não guarde estas questões para si: fale e aconselhe-se.

Receberá sempre apoio neste processo.

EMMANUEL LULIN

Senior Vice-President and Chief Ethics Officer

PELO COMITÉ EXECUTIVO



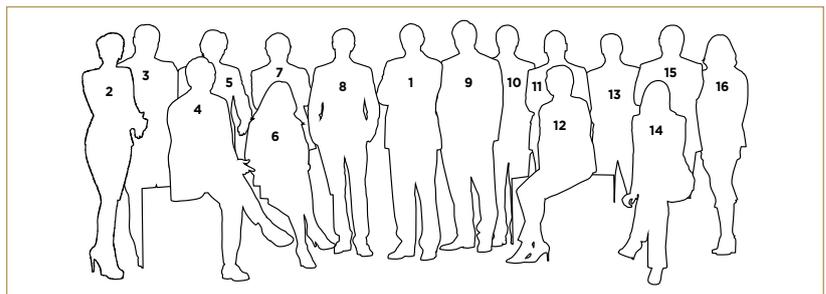
Estamos empenhados em viver o Código de Ética no nosso trabalho diário. Isto é de importância crucial para o sucesso da L'ORÉAL.

A ética aplica-se ao comportamento de todos os colaboradores do Grupo L'ORÉAL, em todos os locais do mundo, em todos os níveis da Empresa, sem excepção. Abrange todas as actividades da L'ORÉAL, desde a pesquisa, inovação e concepção dos nossos produtos ao fabrico e marketing, dos recursos humanos às nossas operações, da administração e finanças ao desenvolvimento sustentado, das comunicações e relações públicas ao domínio digital.

Cada um de nós, como embaixador e membro da comunidade L'ORÉAL, deve assumir um compromisso pessoal de seguir este Código, na escrita e no espírito.

Deve lembrar-se sempre que:

- os princípios éticos definidos neste documento não são opcionais: deve respeitá-los;
- você dá o exemplo: a reputação da L'ORÉAL, a confiança de todos os nossos parceiros, depende de cada um de nós
- será avaliado não apenas pelo que faz, mas também pela forma como o faz.



1- JEAN-PAUL AGON
Chairman and CEO
Chairman of the L'ORÉAL
Foundation

Jean-Paul Agon

2- BARBARA LAVERNOS
Executive Vice-President
Operations

Barbara Lavernos

3- JOCHEN ZAUMSEIL
Executive Vice-President
Western Europe Zone

Jochen Zaumseil

4- ALEXIS PERAKIS-VALAT
Executive Vice-President
Asia-Pacific Zone

Alexis Valat

5- JÉRÔME TIXIER
Executive Vice-President
Human Relations and
Advisor to the Chairman

Jérôme Tixier

6- SARA RAVELLA
Executive Vice-President
Communication,
Sustainability and Public
Affairs

Sara Ravello

7- MARC MENESGUEN
President Consumer
Products Division

Marc Menesguen

8- NICOLAS HIERONIMUS
President Selective
Divisions

Nicolas Hieronimus

9- CHRISTIAN MULLIEZ
Executive Vice-President
Administration and Finance

Christian Mulliez

10- LAURENT ATTAL
Executive Vice-President
Research and Innovation

Laurent Attal

11- ALEXANDRE POPOFF
Executive Vice-President
Eastern Europe Zone

Alexandre Popoff

12- BRIGITTE LIBERMAN
President Active Cosmetics
Division

Brigitte Liberman

13- GEOFF SKINGSLEY
Executive Vice-President
Africa, Middle East Zone

Geoff Skingsley

14- LUBOMIRA ROCHET
Chief Digital Officer

Lubomira Rochet

15- FRÉDÉRIC ROZÉ
Executive Vice-President
Americas Zone

Frédéric Rozé

16- AN VERHULST-SANTOS
President Professional
Products Division

An Verhulst-Santos

A QUEM SE APLICA ESTE CÓDIGO?

O Código de Ética aplica-se a todos os colaboradores do Grupo L'ORÉAL e às suas subsidiárias em todo o mundo. Também se aplica a todos os dirigentes e membros dos Comitês Executivos e de Gestão do Grupo L'ORÉAL e às suas subsidiárias em todo o mundo. Além disso, o Código de Ética aplica-se a todos os colaboradores e dirigentes da Fundação L'ORÉAL. O termo "L'ORÉAL" utilizado neste documento refere-se a todas as subsidiárias do Grupo

L'ORÉAL e da Fundação L'ORÉAL. Para permitir que tantos colaboradores quanto possível leiam o Código de Ética no seu idioma nativo, o Código de Ética está actualmente disponível em 45 idiomas. A versão deste Código em inglês do Reino Unido é o documento de referência.

O Código de Ética está publicamente disponível no sítio de Internet empresarial da L'ORÉAL.

COMO UTILIZAR ESTE CÓDIGO

A L'ORÉAL opera em muitos países, sendo berço de uma grande variedade de culturas, leis e sistemas políticos.

Nós enquanto Empresa e enquanto pessoas no desempenho dos nossos deveres, devemos respeitar sempre as leis e os regulamentos dos países nos quais a L'ORÉAL opera.

Reconhecemos que algumas situações não são fáceis. A ética envolve frequentemente a arbitragem de conflitos de princípios. O nosso Código de Ética define normas para o Grupo em algumas "áreas cinzentas", nas quais, além da lei, é necessária uma decisão discricionária.

Leia todo o Código para conhecer as expectativas e as normas éticas da L'ORÉAL e guarde uma cópia para si para futura referência, se tiver quaisquer dúvidas ou preocupações.

É claro que nenhum documento pode antecipar e abordar todas as situações que podem surgir. Assim, sempre que se vir confrontado com este tipo de decisão, coloque a si mesmo as seguintes questões:

1. Está de acordo com o Código de Ética?
2. É legal?
3. Está de acordo com os nossos Princípios Éticos de Integridade, Respeito, Coragem e Transparência?
4. Como é que as minhas acções afectariam os nossos parceiros e como poderia eu justificar a minha tomada de decisão?
5. Ficaria confortável se a minha decisão fosse tornada pública a nível interno ou externo?

Se a resposta a uma destas questões for não ou se tiver quaisquer dúvidas, a **regra de ouro** é consultar as pessoas adequadas (o seu chefe, peritos internos, o Correspondente de Ética, etc.) e **debater a questão abertamente antes de agir (consulte também "Tenho uma Preocupação: Conversa Aberta")**.

O Código de Ética não substitui quaisquer políticas existentes e deve continuar a seguir as regras e normas que foram estabelecidas no seu local de trabalho. Este Código tem como objectivo disponibilizar uma base de trabalho para estas políticas e normas, de modo a facilitar a compreensão da lógica subjacente.

A L'ORÉAL reconhece que o Código de Ética não é exaustivo e que o seu conteúdo poderá mudar de tempos a tempos.

A L'ORÉAL reserva-se o direito de alterar o Código de Ética em qualquer altura, com ou sem aviso prévio, e promover qualquer acção que considere apropriada numa determinada situação, sempre e quando não seja contrária aos Princípios Éticos da L'ORÉAL.

TENHO UMA PREOCUPAÇÃO

OpenTalk

A L'ORÉAL encoraja uma cultura de abertura onde os colaboradores possam colocar as suas legítimas preocupações.

Encorajamos todos os colaboradores a expressar os seus pontos de vista, a defender as suas opiniões e a assinalar comportamentos e pedidos inaceitáveis.

Os colaboradores podem ter dúvidas sobre determinadas práticas e necessitar de aconselhamento e orientação para os ajudar a resolvê-las. É nossa política que todos os relatos de conduta incorrecta por parte da Empresa, de um dos seus colaboradores ou até de terceiros com os quais a Empresa tenha contactos sejam rigorosamente investigados e que sejam tomadas as acções apropriadas, independentemente das pessoas envolvidas.

O procedimento normal para levantar tais questões é através da sua hierarquia operacional ou funcional. Também pode contactar o seu Director de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética. Podem também existir recursos adicionais disponíveis no seu país, tais como representantes do pessoal.

O seu Director Geral ou, no caso de colaboradores da Sede ou da Zona respectiva, o membro do Comité Executivo ao qual reporta é responsável por assegurar o respeito do Código de Ética; se necessário, pode contactá-lo/a.

Em casos excepcionais, se não for possível tratar da sua preocupação pelos canais normais, pode contactar directamente o Director de Ética através do sítio de Internet: www.loreaethics.com

Qualquer colaborador que apresente uma preocupação em boa-fé será protegido contra retaliações. Um/a colaborador/a que acredite que está a sofrer retaliações deve relatar imediatamente a situação pelos canais indicados anteriormente.

“Boa-fé” significa que fornece informação que acredita ser compreensível, honesta e precisa à data, mesmo se mais tarde se provar o contrário.

Asseguraremos um processo justo no caso de uma investigação, respeitando os princípios de confidencialidade e presunção de inocência. Qualquer investigação também cumprirá a legislação local aplicável, especialmente no que diz respeito ao respectivo processo legal.

Durante uma investigação de ética, a total cooperação de todos os envolvidos é obrigatória e todas as informações e documentos devem ser imediatamente fornecidos aquando da primeira solicitação.

A pessoa implicada também será informada da natureza das alegações feitas contra ela. As informações podem não ser fornecidas imediatamente caso se prove ser necessário, por exemplo, verificar os factos, preservar provas ou contactar as autoridades competentes.

Todas as informações comunicadas serão partilhadas apenas com as pessoas que têm uma razão legítima para ter conhecimento de modo a assegurar que a preocupação é gerida e/ou que são tomadas as medidas adequadas.

Forneceremos os resultados da investigação a quem levantou a preocupação na medida em que seja apropriado e em que estes possam ser transmitidos sem infringir os requisitos legais ou outros deveres de confidencialidade.

Quaisquer acusações que se venham a provar ser difamatórias ou feitas em má-fé poderão resultar em processos disciplinares.

TRABALHAR

EM CONJUNTO

Esperamos que todos os colaboradores e entidades trabalhem em conjunto de uma forma aberta e respeitosa.

O trabalho em equipa deve ser encorajado e os sucessos, assim como os fracassos, devem ser partilhados.

Devemos todos tentar dar crédito às ideias das outras pessoas e reconhecer as contribuições dos outros. Devemos escutar com generosidade e partilhar informação conforme necessário, respeitando as políticas do Grupo sobre confidencialidade.

Falta de respeito, em especial através de discurso abusivo, gestos impróprios ou comentários de natureza racista, discriminatória ou sexual são inaceitáveis. A depreciação de colegas é também contrária à ética L'ORÉAL.

Desta forma, mantemos uma cultura de lealdade, confiança, solidariedade e respeito pelas diferenças culturais na nossa empresa.

RESPEITAR

OS DIREITOS HUMANOS

Estamos empenhados no respeito e na promoção dos Direitos Humanos, nomeadamente tendo por referência a Declaração Universal dos Direitos Humanos, datada de 10 de Dezembro de 1948, e os Princípios Orientadores sobre Negócios e Direitos Humanos das Nações Unidas, datados de 16 de Junho de 2011. Somos signatários do Pacto Mundial das Nações Unidas desde 2003 e apoiamos os Princípios das Nações Unidas de "Empowerment" das mulheres.

Estamos presentes em muitos países e somos especialmente vigilantes quanto às questões abrangidas pelas Convenções Fundamentais da Organização Internacional do Trabalho (proibição da mão-de-obra infantil e do trabalho forçado, respeito pela liberdade de associação), promoção de diversidade, direitos das mulheres, respeito pelos direitos das pessoas utilizarem os seus recursos naturais e o direito à saúde.

RESPEITAR

OS COSTUMES E AS LEIS LOCAIS

A L'ORÉAL está particularmente ligada ao espírito e cumprimento das leis que regem as normas de qualidade, saúde e segurança, a lei do trabalho, o ambiente, a corrupção e a lavagem de dinheiro, a privacidade de dados, a tributação, a comunicação precisa de informações financeiras e não financeiras e a concorrência leal.

A L'ORÉAL procura partilhar estes princípios com os seus parceiros empresariais e assegurar que esses mesmos parceiros respeitam também estas leis e regulamentos.

Também devemos assegurar, sempre que possível, que conduzimos as nossas actividades de uma forma que é sensível para com as tradições sociais e culturais das comunidades com as quais contactamos.

Podem existir ocasiões em que as orientações deste código estejam em discordância com a lei ou costumes locais de um país em particular. Se este for o caso, **onde as leis ou costumes locais imponham critérios mais elevados do que os estabelecidos no Código, devem sempre aplicar-se as leis e os costumes locais. Se, por contraste, o Código fornecer um critério superior, então este deve prevalecer, salvo se resultar numa actividade ilegal.**



CUMPRIR OS NOSSOS COMPROMISSOS COMO EMPRESA

“O nosso objectivo é a excelência e desafiamo-nos constantemente e aos nossos próprios métodos.”

Índice

PÁGINA 10
Segurança e qualidade do produto

PÁGINA 11
Publicidade e marketing

PÁGINA 13
Seleção e igualdade de tratamento dos fornecedores

PÁGINA 14
Concorrência leal

PÁGINA 16
Conflitos de interesses

PÁGINA 18
Ofertas e entretenimento

PÁGINA 19
Suborno e pagamentos facilitadores

PÁGINA 20
Informação confidencial

PÁGINA 21
Representar a empresa

PÁGINA 22
Privacidade e protecção de dados

PÁGINA 24
Utilização dos recursos da empresa

PÁGINA 25
Registos financeiros e empresariais e combate à lavagem de dinheiro

PÁGINA 26
Informação privilegiada

PÁGINA 27
Impostos

SEGURANÇA E QUALIDADE DO PRODUTO

A segurança e a qualidade dos produtos têm sido sempre fundamentais através do tempo. É o desempenho superior, a qualidade e a segurança dos nossos produtos que demonstram a nossa dedicação e respeito pelos nossos consumidores, que mantêm a sua confiança, que sustentam a reputação das nossas marcas e que asseguram a liderança da L'ORÉAL no nosso sector. Estamos empenhados na comercialização de produtos que tenham uma eficácia e segurança comprovadas, garantidas por métodos de avaliação muito rigorosos.

Cada colaborador da L'ORÉAL envolvido no desenvolvimento, fabrico, marketing e venda de produtos deve procurar obter a total qualidade do produto, desde a sua concepção até à sua distribuição, mesmo depois de ter sido colocado no mercado.

Devemos

- + Cumprir todos os requisitos legais e regulamentares nacionais e internacionais para assegurar a conformidade de todos os nossos produtos;
- + Assegurar que os mais altos padrões de higiene e rigorosos controlos de qualidade são aplicados em cada fase, desde o desenvolvimento do produto ao processo de fabrico e distribuição;
- + Se soubermos de uma queixa de um consumidor, devemos pedir-lhe que contacte o Departamento do Consumidor adequado e quando esta queixa suscitar uma potencial preocupação de saúde ou segurança, devemos informar imediatamente o nosso chefe ou o Departamento Internacional de Vigilância Cosmética.

Não devemos

- Limitar uma troca livre e aberta de pontos de vista sobre a segurança do produto, de forma a que nenhuma questão de segurança seja ignorada;
- Ignorar quaisquer potenciais preocupações sobre segurança do produto, tolerância e questões de controlo de qualidade;
- Responder a questões dos meios de comunicação social (incluindo das redes sociais) sobre os nossos produtos se não tivermos competência ou autorização para o efeito.

Isto é ético?

1.1 - Trabalho na linha de produção. Reparei nalguns produtos finais com defeito. Uma máquina pode estar a originar alguns problemas de qualidade. Sei que é suposto parar a produção quando isso acontece, mas a minha supervisora não tomou qualquer atitude. Sei que o planeamento da produção é muito apertado. Devo confiar que ela sabe o que está a fazer e ignorar a situação?

A L'ORÉAL implementou controlos de qualidade em cada fase do processo de fabrico para assegurar que os nossos clientes obtêm os produtos da mais alta qualidade. A qualidade está primeiro, independentemente de planeamentos de produção. Deve colocar essa linha de fabrico em espera sem qualquer hesitação, partilhar o problema abertamente com a supervisora e trabalhar com ela e com o resto da equipa para resolver a questão, antes de prosseguir com a produção.

1.2 - Recebemos um relatório de um fornecedor dizendo que pode ter ocorrido uma possível contaminação num envio recente de matérias-primas.

Os produtos que contêm essas matérias-primas já foram despachados para os nossos clientes e não existe uma prova concreta de contaminação nos nossos produtos. Temos a obrigação de recolher todo o lote produzido?

Na L'ORÉAL respondemos prontamente a qualquer dúvida sobre a possível segurança do produto. Deve discutir imediatamente o assunto com o seu chefe ou o seu Director de Controlo de Qualidade.

1.3 - Acabei de ser contactado por um consumidor ao qual foi indicado o número de telefone incorrecto. Ele disse-me que tinha tido uma reacção alérgica depois de utilizar um dos nossos produtos. O que devo fazer?

Dê a esse consumidor o número da linha de assistência apropriada e encoraje-o a contactá-la imediatamente. Além disso, envie essas informações para o Departamento de Apoio ao Consumidor. Na L'ORÉAL, após um estudo detalhado da eventual relação causal com os nossos produtos, por vezes, podemos decidir ajustar a composição de um produto para corrigir alguns efeitos indesejáveis, mesmo que muito ligeiros, de modo a garantir aos nossos consumidores que podem utilizar os nossos produtos com a máxima confiança.

1.4 - Os meus familiares e amigos fazem-me perguntas frequentes sobre a nossa posição em relação às provas em animais... eu não sei como lhes responder. Com quem devo abordar este assunto?

A L'ORÉAL já não testa quaisquer dos seus produtos ou ingredientes em animais, em nenhum lugar do mundo. Nem delega esta tarefa para terceiros. Pode ser feita, eventualmente, uma excepção se as autoridades reguladoras o exigirem por motivos de segurança ou regulamentação. Se tiver alguma questão sobre este assunto, pode contactar o seu Director de Relações Públicas. Atenção: deve ter cuidado quando fala sobre tópicos fora da sua área de competências (consulte o capítulo sobre "Representar a Empresa").

OpenTalk

Quem deve contactar: se tiver uma preocupação sobre a qualidade e/ou a segurança de um produto, não a guarde para si. Fale com o seu chefe, o seu Gestor do Controlo de Qualidade, o seu Director Jurídico, o seu Director Científico, o seu Director de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética; eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também o capítulo sobre "Tenho uma Preocupação: Open Talk").



PUBLICIDADE E MARKETING

O sucesso dos nossos produtos baseia-se nas suas características e desempenho intrínsecos. Este princípio é essencial para conquistar e preservar a lealdade dos consumidores. Queremos comunicar de forma responsável respeitando a diversidade infinita das necessidades e desejos de beleza no mundo. Não promovemos um modelo de beleza único ou inatingível.

Devemos

- + Seguir os nossos processos de validação interna da publicidade e das promessas de produto mesmo que atrasem o lançamento do mesmo;
- + Assegurar que todo o material de publicidade e promoção se baseia em desempenho comprovado e em dados científicos relevantes obtidos durante avaliações, estudos de consumidor ou estudos laboratoriais, realizados em conformidade com as melhores práticas da indústria;
- + Apresentar uma descrição justa, precisa e verdadeira dos nossos produtos e dos respectivos efeitos;
- + Expressar claramente a finalidade a utilização correcta dos nossos produtos e ter o cuidado de que estas são prontamente compreendidas pelos consumidores;
- + Assegurar que as nossas marcas promovem o maior número de tipos de beleza;
- + Ser sensíveis a eventuais reacções de grupos religiosos, étnicos, culturais ou sociais à nossa publicidade;
- + Ter grande cuidado para garantir que as nossas acções são consistentes com os nossos Princípios Éticos se estivermos a promover produtos para crianças e jovens;
- + Estar especialmente vigilantes no que diz respeito às condições de trabalho das crianças que possam aparecer nos nossos anúncios;
- + Ter cuidado especial ao utilizar animais na nossa publicidade; em particular, não recorrer a animais de espécies ameaçadas ou cujas condições de treino sejam claramente inaceitáveis;
- + Estruturar as operações de promoções de vendas e marketing directo de modo a que os consumidores possam facilmente compreender as condições da oferta;
- + Proteger os dados pessoais dos nossos consumidores (consulte o capítulo sobre Privacidade e Protecção de Dados);
- + Abstermo-nos de fazer comentários depreciativos em relação à concorrência (incluindo quaisquer afirmações falsas relativamente aos seus produtos ou serviços).

Não devemos

- Procurar explorar a ingenuidade, falta de conhecimentos ou falta de experiência dos consumidores;
- Afirmar na nossa publicidade que a utilização dos nossos produtos irá conferir uma substancial vantagem profissional ou social ou que os nossos produtos são necessários para superar problemas pessoais ou ser socialmente aceite;
- Diminuir a dignidade humana na nossa publicidade ou apresentar estereótipos degradantes;
- Comunicar em determinados meios de comunicação ou violência, preconceito sexual, superstição ou incitamento ao ódio contra alguém. As estratégias referidas são contrárias aos Princípios Éticos da L'ORÉAL.
- Apresentar crianças num anúncio a um produto que não foi testado para ser utilizado em crianças, a menos que seja claro no anúncio que o produto não se destina a crianças;
- Ter especificamente como público-alvo crianças muito novas na nossa publicidade e promoções, excepto protectores solares e produtos de higiene;
- Exagerar deliberadamente em promessas nas nossas comunicações, incluindo promessas ambientais ou sociais;
- Recolher informações para fins de marketing comportamental sem primeiro informar os utilizadores da Internet (por exemplo, mediante cookies).



Isto é ético?

2.1 - Um colega mostrou-me uma proposta de marketing para uma loção de corpo que apresenta uma jovem modelo extremamente magra. Acho que é, no mínimo, repugnante, e que pode originar acusações de que estamos a incitar raparigas a não comer para alcançarem uma silhueta patologicamente magra. Disse-me que eu estava a exagerar e que o desenho já tinha seguido para aprovação. Que posso fazer a este respeito?

A nossa publicidade e promoção foram concebidas para ter o máximo de impacto na audiência que desejamos. Como tal, temos de assumir a responsabilidade de todas as mensagens que fazemos passar ou tentamos fazer passar. Existe uma preocupação crescente com as desordens do foro alimentar em jovens mulheres e os riscos para a saúde que lhes estão associados. Isto tem de ser tido em conta quando se tomam decisões sobre as nossas campanhas publicitárias. Não trabalhamos, tanto quanto é do nosso conhecimento, com modelos de idade inferior a 16 anos, salvo para publicidade específica, tal como um protector solar para crianças ou com modelos que demonstrem claramente ter uma perturbação grave do foro alimentar. Deve encorajar o seu colega a obter uma segunda opinião. Também pode obtê-la junto do seu chefe.

2.2 - Num anúncio a um produto de styling do cabelo, a modelo vai usar uma peruca de cabelo natural e também iremos aplicar Photoshop à sua fotografia porque a sua pele tem manchas. É aceitável no que diz respeito à sinceridade das nossas promessas?

Por vezes, podem ser necessários alguns retoques do ponto de vista técnico, mas não devem ser enganadores quanto ao desempenho do produto que está a ser anunciado. Utilizar uma peruca de cabelo natural é aceitável porque se trata de um anúncio para um produto de styling que não está relacionado com o volume do cabelo. É importante que a peruca usada seja feita de cabelo real e com coloração ou tratada com os produtos que estão a ser anunciados. No entanto, tenha em atenção a origem do cabelo natural utilizado para a peruca, a qual, por vezes, pode ser alvo de controvérsia.

2.3 - Estou a testar um programa de marketing para um produto novo. O Director do Departamento Científico disse-me que o produto só “disfarça as rugas”, mas o meu chefe disse-me para eu dizer que “elimina as rugas”. Preocupa-me o facto de isto não ser inteiramente verdade. O que devo fazer?

Agimos em conformidade com o Código Consolidado da Câmara Internacional do Comércio sobre Publicidade e Práticas de Comunicação Empresarial e a Carta e Princípios Orientadores sobre Publicidade Responsável e Comunicações de Marketing de Cosméticos da Europa. Tentar vender os nossos produtos por meio de promessas excessivas ou exageradas é desonesto e suscita a desconfiança da nossa base de clientes, podendo ser considerado enganador. Se o produto não elimina as rugas, então não deve dizer isso.

2.4 - Gostaria de incluir num anúncio o facto de um produto não conter hexaclorofeno, o que não é surpreendente porque a utilização deste ingrediente está proibida por lei. No entanto, soa bem aos consumidores. Mas tenho colegas que pensam que seria uma promessa limite. Quem tem razão?

Não podemos levar as pessoas a acreditar que os nossos produtos têm uma propriedade específica quando essa propriedade resulta apenas da observação da lei. Seria enganador para os nossos consumidores. Os seus colegas têm razão.

2.5 - Estou actualmente a trabalhar num anúncio que decorre num cenário religioso. Os consumidores-alvo deste anúncio vão provavelmente gostar do seu estilo provocador e, no meu país, penso que não irei ofender ninguém. No entanto, tenho um colega estrangeiro que o acha um pouco questionável. O que devo fazer?

Devemos avaliar os nossos anúncios não apenas sob o ponto de vista dos consumidores-alvo, mas também sob a perspectiva da sociedade em geral. Os nossos anúncios são vistos por muito mais pessoas do que apenas o seu mercado-alvo. Também devemos ter em conta a nossa presença internacional e não utilizar temas que possam ser considerados aceitáveis num país, mas extremamente chocantes noutro país onde operemos. Por último, não devemos usar imagens, símbolos ou temas que possam ser considerados gratuitamente ofensivos, humilhantes ou desrespeitosos relativamente a uma religião, nacionalidade, cultura, minoria ou incapacidade. A melhor abordagem seria obter uma opinião objectiva, especificamente através de um painel, antes de validar este anúncio e estar atento à forma como este anúncio será divulgado.

2.6 - Uma marca famosa de vestuário infantil vai lançar uma linha de vestidos para raparigas e quer comprar “lip gloss” para oferecer aos seus clientes se estes comprarem acima de uma determinada quantidade. Isto é uma boa oportunidade, certo?

Há um debate crescente sobre a sexualização precoce das crianças. Embora desde sempre as crianças queiram imitar os adultos, especialmente vestindo-se com as suas roupas, pondo maquilhagem e perfume, acreditamos que isto deve permanecer uma brincadeira e, por esse motivo, não encorajamos a utilização diária de cosméticos em jovens exceptuando produtos de higiene e de protecção solar. Como tal, é melhor evitar associar as nossas marcas com objectos, temas ou eventos que visem crianças. Por exemplo, não fornecemos produtos para concursos do tipo “Mini-Miss”.

OpenTalk

Quem deve contactar: Se tiver uma preocupação sobre publicidade ou marketing, não a guarde para si. Fale com o seu **chefe, o seu Director Jurídico, o seu Director de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também o capítulo sobre “Tenho uma Preocupação: Open Talk”).



SELECÇÃO E IGUALDADE DE TRATAMENTO DE FORNECEDORES

A relação da L'ORÉAL com os seus fornecedores não se limita à compra e distribuição de bens e serviços. É uma relação fundamental para o êxito a longo prazo da nossa empresa. Seremos julgados pela qualidade do relacionamento que mantemos com os nossos fornecedores. Em particular, seremos avaliados pelo modo como seleccionamos os nossos fornecedores e pelo modo responsável como eles se empenham nessa relação. Orgulhamo-nos da nossa reputação de negociação mutuamente encorajadora e aberta com os fornecedores. Estas relações assentam no princípio da imparcialidade, justiça e lealdade e respeitamos a sua independência e identidade. A L'ORÉAL não tirará proveito da sua posição no mercado para ganhar um tratamento preferencial.

Devemos

- + Seleccionar os fornecedores através da abertura de concursos públicos; assegurar que todas as ofertas de fornecedores são comparadas de igual modo e sem favoritismos;
- + Ser transparente relativamente ao processo de concurso e dar uma resposta honesta e sensível às propostas recusadas com base em elementos objectivos;
- + Assegurar que as nossas expectativas éticas são compreendidas e respeitadas por todos os fornecedores, independentemente da sua localização;
- + Apoiar fornecedores no cumprimento das expectativas da L'ORÉAL;
- + Pagar aos fornecedores dentro dos termos acordados, a menos que existam razões legítimas para não o fazer, tal como a mercadoria encomendada não ter sido entregue;
- + Assegurar que os nossos fornecedores não se encontram excessivamente dependentes em termos económicos dos negócios com a L'ORÉAL;
- + Proteger as informações confidenciais dos fornecedores como se fossem nossas.

Não devemos

- Impor condições abusivas aos fornecedores (nomeadamente em termos de pagamento, prazos, etc.);
- Continuar a trabalhar com um fornecedor que não cumpra repetidamente as expectativas da L'ORÉAL, nem respeite os nossos Princípios Éticos, nomeadamente no que diz respeito aos Direitos Humanos e/ou ao combate contra a corrupção.

Isto é ético?

3.1 - Estou a tentar encontrar um novo fornecedor de material de escritório. O primeiro que contactei oferece um bom serviço, mas de preço elevado. O segundo não é tão bom, mas é mais barato (sobretudo porque fez um desconto significativo no esforço de conseguir este fornecimento para a L'ORÉAL). Será que posso dizer ao primeiro o preço que o segundo fez para tentar que o preço dele desça?

Pode dizer ao primeiro fornecedor, sem entrar em grandes detalhes, que recebeu um melhor preço, mas sem revelar a identidade e o preço do segundo fornecedor. Se o fizer, estará a dar ao primeiro fornecedor informação sobre os preços da concorrência, o que não é ético e, em muitos países, é ilegal.

3.2 - Descobri um fornecedor realmente bom, mas está a iniciar a sua actividade e a L'ORÉAL, neste momento, é a sua única cliente. Posso recorrer aos serviços dele?

Sim. Não há motivo para que não ajude esse fornecedor a iniciar a sua actividade. No entanto, deve celebrar um contrato temporário e informar o fornecedor de que se espera que arranje outros clientes num determinado período de tempo. Se o fornecedor for realmente bom, isto não será um problema. Se no fim do contrato, não tiver conseguido mais clientes, deve ponderar mudar de fornecedor.

3.3 - Alguém me disse em privado que um dos nossos fornecedores estrangeiros se encontra sob investigação por alegado uso de mão-de-obra forçada. O fornecedor nunca me contou nada disto e, em anteriores visitas ao local, nunca houve razões de preocupação. Será que devo ignorar estes rumores?

Não. Deve investigar, começando por pedir informação ao fornecedor. Em caso de dúvida, pondere a hipótese de o incluir num programa de Auditoria Social da L'ORÉAL que envolve a deslocação de um auditor externo para apuramento de factos relativos a práticas laborais, condições de trabalho e outros assuntos. Se a auditoria revelar âmbitos de melhoria, informaremos o fornecedor e tentaremos que concorde com um plano de acção correctiva. É claro que, em caso de uma não-conformidade grave com as nossas normas que não seja possível resolvermos de imediato ou se o fornecedor não melhorar, temos de terminar a relação.

⊕ PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES:

leia os documentos *"The Way We Buy"* (A Nossa Forma de Comprar) e *"Suppliers / Subcontractors and Child Labour"* (Fornecedores / Subcontratantes e Trabalho Infantil).

OpenTalk

Quem deve contactar: se tiver uma preocupação sobre a selecção ou tratamento de fornecedores, não a guarde para si. Fale com **o seu chefe, o seu Director de Compras, o seu Director de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também o capítulo sobre "Tenho uma Preocupação: Open Talk").



CONCORRÊNCIA LEAL

Respeitamos todos os agentes da nossa esfera profissional, incluindo a concorrência. Tratamo-los do mesmo modo que gostaríamos que eles nos tratassem. A nossa posição de líder da indústria cosmética reforça a nossa obrigação de dar um bom exemplo nesta área.

É do nosso interesse trabalhar numa indústria onde as práticas de negócio sejam bem conceituadas. Isso facilita o nosso trabalho e reforça a confiança dos nossos clientes. Partilhar qualquer tipo de informações como preços, custos ou estratégias de marketing com a concorrência pode conduzir à fixação de preços, à divisão territorial ou a outros tipos de manipulação ou distorção do mercado livre. Na maioria dos países, existem leis muito rigorosas nesta área, das quais devemos estar conscientes e cumprir.

Devemos

- + Revelar de imediato à hierarquia se, inadvertidamente, recebermos ou utilizarmos informações registadas ou confidenciais que estejam relacionadas com a concorrência e, legitimamente, lhes pertençam ou a terceiros;
- + Abstermo-nos de tomar acções para interromper as fontes de fornecimento ou pontos de venda da concorrência;
- + Nunca permitir que novos colaboradores da L'ORÉAL partilhem informações confidenciais sobre a concorrência para a qual trabalhavam;
- + Abstermo-nos de tecer comentários depreciativos em relação à concorrência (incluindo quaisquer afirmações falsas relativamente aos seus produtos ou serviços);

Não devemos

- Estar em contacto com a concorrência em situações nas quais sejam discutidas informações confidenciais;
- Induzir clientes ou fornecedores a violar contratos com a concorrência;
- Estabelecer acordos de exclusividade (por exemplo, contratos que exijam que uma empresa compre ou venda apenas à L'ORÉAL) sem aconselhamento jurídico prévio;
- Recolher informações sobre a concorrência através de meios ilegais e/ou ao não nos identificarmos claramente como colaboradores da L'ORÉAL para recolher as informações referidas;
- Impor contratos que vinculem ou reúnam diferentes produtos ou serviços (por exemplo, aqueles que exijam a um comprador que queira um produto a compra de um segundo produto "ligado" àquele) ou contratos que permitam descontos de fidelidade sem aconselhamento jurídico prévio;
- Influenciar a política de preços dos nossos clientes.

Isto é ético?

4.1 - Recentemente, cruzei-me com um representante da concorrência numa feira. Quando tomávamos uma bebida no bar, ele mencionou que a empresa dele vai, dentro de pouco tempo, proceder a um aumento de preços em vários produtos importantes. Estas informações são verdadeiramente úteis! A quem as posso revelar para que possamos tirar partido disto?

Não partilhamos nem trocamos informações sobre preços com a concorrência. Isto inclui políticas de preços, descontos, promoções, direitos de autor, garantias e termos e condições de venda. Se a concorrência facultar tais informações, deve, delicadamente, dar a conversa por encerrada nesse momento, mas alertar de imediato a sua hierarquia e Departamento Jurídico. Não deve, obviamente, partilhar esta informação com ninguém. Ainda que a troca possa ter sido feita inocentemente, pode dar a entender que há uma fixação de preços ou manipulação de processos, o que não é ético e, na maioria dos países, é ilegal.

4.2 - A L'ORÉAL é membro da National Professional Cosmetics Association (Associação Nacional de Profissionais da Cosmética) e eu sou representante da L'ORÉAL no Comité Comercial. Após uma das reuniões mensais do Comité, um dos meus colegas, um representante de uma empresa muito conhecida da concorrência, sugeriu que os membros do Comité se encontrassem num restaurante para reforçar os laços pessoais e para conversar "de forma não oficial". O que devo fazer?

Não aceite o convite e informe de imediato o Departamento Jurídico. Temos a obrigação de alertar a Associação para esses encontros "não oficiais". Lembre-se que o contacto com a concorrência deve manter-se ocasional e limitar-se a tópicos não específicos, não delicados e não estratégicos. Evite ao máximo o contacto informal e até eventos sociais com a concorrência. Se durante um contacto oficial "autorizado" com a concorrência se aperceber de que estão prestes a ser debatidos assuntos delicados, abandone de imediato a reunião e garanta que o facto de se ausentar fica registado em acta.

4.3 - Descobri que uma das principais empresas concorrentes vai lançar um novo produto dentro de pouco tempo e isso poderá ter fortes implicações nas nossas vendas e estratégias de marketing. Precisamos, desesperadamente, obter mais informações, custe o que custar. Visto que isto é importantíssimo, podemos contratar alguém para vasculhar o lixo deles à procura de pistas sobre a estratégia de lançamento?

Não. Este comportamento não é ético e poderia prejudicar gravemente a nossa reputação de integridade. A L'ORÉAL nunca pode participar em tais actividades. Podemos apenas recolher informações competitivas através de meios legítimos. Esses meios incluem examinar os produtos da concorrência e utilizar fontes publicamente disponíveis, tais como folhetos promocionais, relatórios anuais, anúncios da concorrência em feiras e dados da indústria agregada que não revelem informações específicas da empresa.

4.4 - Ao visitar um cliente, ele deu-me informações sobre os preços recomendados da concorrência, bem como os respectivos planos de lançamento. Posso também pedir-lhe informações sobre a configuração destes lançamentos nas lojas?

Não deve recolher informação confidencial não pública (preços, lançamentos de produtos, quotas de mercado, orçamentos de publicidade, etc.) sobre os nossos concorrentes de forma directa ou indirecta, nomeadamente através dos nossos clientes. Fazê-lo representa um risco para a L'ORÉAL e para o cliente.

4.5 - Há seis meses, contratei alguém que já trabalhou para uma empresa concorrente. Enquanto lá esteve, ela adquiriu competências de investigação extremamente valiosas numa área fundamental para nós. Na verdade, essa experiência foi um dos principais motivos que levaram à contratação dela. Obviamente, tive o cuidado de assegurar que ela não nos transmitia quaisquer informações confidenciais, mas certamente há um limite de tempo após o qual ela pode partilhar os conhecimentos livremente. Caso contrário, esta questão da confidencialidade estaria a ser levada ao extremo, certo?

Não. Não há nenhum limite de tempo para a protecção de informações confidenciais. A funcionária deveria ter sido contratada com base nas suas competências e não por causa do seu anterior trabalho para a concorrência. Até poderá ser adequado transferi-la para outro departamento, onde ela não se sinta pressionada ou tentada a facultar conhecimentos confidenciais.

⊕ **PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES:**
leia o documento **"The Way We Compete"** (A Nossa Forma de Concorrência).

OpenTalk

Quem deve contactar: se tiver uma preocupação sobre concorrência, não a guarde para si. Fale com **o seu chefe, o seu Director Jurídico, o seu Director de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também o capítulo sobre "Tenho uma Preocupação: Open Talk").

CONFLITOS DE INTERESSES

Como uma empresa líder no mercado da cosmética, devemos estar particularmente atentos a conflitos de interesses. Devemos evitar situações em que os nossos interesses pessoais possam entrar em conflito com os interesses da L'ORÉAL.

Até a ilusão de um conflito pode manchar a reputação da L'ORÉAL - bem como a sua. A regra de ouro ao lidar com qualquer conflito ou até potencial conflito é a divulgação completa de todos os factos. Isso permite que a situação possa ser adequadamente examinada.

Devemos

+ Informar a nossa hierarquia se houver um potencial conflito de interesses que possa influenciar, mesmo que aparentemente, o nosso discernimento e as nossas acções (por exemplo, um caso em que um familiar trabalhe para um fornecedor) ou quando tivermos um cargo, envolvimento ou interesse financeiro em qualquer organização que seja concorrente, cliente, fornecedora ou qualquer outro parceiro empresarial da L'ORÉAL, se a nossa posição na L'ORÉAL nos permitir influenciar a relação empresarial.

Não devemos

- Ocultar quaisquer informações sobre qualquer conflito de interesse.

Isto é ético?

5.1 - Uma das minhas colegas tem uma prima que começou a trabalhar connosco e uma amiga minha da escola começou agora a trabalhar comigo. Tenho um certo receio de que as pessoas possam pensar que existe aqui um conflito de interesses. Estas políticas só se aplicam à família mais próxima ou cobrem também estas situações?

A resposta é simples: se a relação é tão próxima que pode influenciar a sua objectividade, deve então aplicar esta política e pedir orientação. O facto de um familiar de alguém ou um amigo se encontrar a trabalhar para a L'ORÉAL não é relevante para o seu valor como candidato a uma função na Empresa. Contudo, devem ser desenvolvidos todos os esforços para assegurar que o salário e a avaliação de desempenho são tratados por uma pessoa independente e para que estas situações sejam monitorizadas continuamente a fim de se garantir objectividade e justiça para todos.

5.2 - Estou muito impressionada com a qualidade do trabalho de um fornecedor em particular da L'ORÉAL e, por isso, gostaria de investir na empresa. Existe aqui um conflito de interesses?

Apesar de o seu envolvimento ser apenas financeiro, pode haver um conflito de interesses dependendo do seu cargo na L'ORÉAL, da sua influência nas decisões de compra, no montante do seu investimento e na importância da L'ORÉAL enquanto cliente para a empresa envolvida. A única forma de saber se é aceitável é revelá-lo à sua hierarquia e discutir abertamente a questão.

5.3 - O meu filho é proprietário de um bom hotel local que é utilizado para almoços e eventos por muitas empresas da zona. Seria uma escolha óbvia para o nosso evento. Visto que é uma boa escolha em termos de qualidade e preço em relação às outras opções, há algo que me impeça de fazer uma reserva?

Dado o preço competitivo e a popularidade do local, pode ser aceitável que a empresa venha a realizar aí eventos. Contudo, não seria correcto se tivesse poder de decisão na matéria, visto que existe aqui um óbvio conflito de interesses. Tal como em todos os casos em que um familiar próximo trabalha para um fornecedor actual ou potencial ou outro parceiro de negócios, deve revelar este facto à sua hierarquia. Ele ou ela poderão então tomar as medidas necessárias para evitar que fique numa posição desconfortável.

5.4 - No meu tempo livre, sou Vice-Presidente da Associação Nacional do Consumidor. Exerço este cargo há muitos anos. Tomei conhecimento recentemente de que a Associação tenciona exercer pressão no sentido de alterar a lei, o que pode vir a causar problemas à L'ORÉAL. O que devo fazer?

A L'ORÉAL respeita a privacidade dos seus funcionários e encara positivamente a contribuição destes para a sociedade, através de associações ou organizações de beneficência. Contudo, deve revelar a sua qualidade de membro ou o seu envolvimento neste tipo de organizações à sua hierarquia sempre que sentir que há um conflito ou potencial conflito com os interesses da L'ORÉAL. O seu chefe ou Director de Recursos Humanos poderá orientá-lo quanto à acção adequada. Neste caso, deve também informar os seus colegas na Associação e terminar qualquer envolvimento que possa ter nessa campanha de pressão em particular.

5.5 - A minha mulher trabalha para um dos concorrentes da L'ORÉAL. Em casa, não falamos de trabalho e não vejo como a vida profissional da minha mulher possa ser do interesse da Empresa. Ainda assim, alguns dos meus colegas sugeriram que estou numa situação comprometedora. O que devo fazer?

Isto pode criar a ilusão de um conflito de interesses. Para se proteger, bem como à empresa, deve revelar esse facto à sua chefia ou Director de Recursos Humanos. Além disso, você e a sua mulher devem tomar medidas para assegurar a protecção da confidencialidade e da informação exclusiva de ambas as empresas.

5.6 - Um membro da minha equipa mantém um relacionamento com o seu subordinado há alguns meses. Foram muito discretos no local de trabalho mas, ainda assim, as pessoas acabaram por descobrir. Oficialmente, eu não deveria ter conhecimento. A situação desencadeou todo o tipo de boatos. Obviamente, tenho estado atento para garantir que não há indícios de favoritismo - mas e se se separarem e a situação se tornar desagradável? Devo fazer algo em relação a isso - e, se sim, o quê?

Esta é uma situação muito delicada. Na L'ORÉAL, respeitamos a vida privada dos colaboradores e, assim sendo, não precisamos nem queremos ter conhecimento das suas relações românticas. Contudo, temos um interesse legítimo nas suas relações profissionais, nomeadamente quando um deles reporta ao outro ou está numa posição de autoridade ou controlo sobre a outra pessoa. A situação que descreve não é apropriada porque existe um conflito de interesses. Não se pode esperar que um/a gestor/a avalie objectivamente um seu subordinado se existir um envolvimento romântico. Deve consultar o seu chefe ou o seu Director de Recursos Humanos para discutir como lidar com a situação. O ideal seria que um dos colaboradores mudasse de equipa e fossem feitos esforços para que isto fosse feito eficazmente, mas com sensibilidade. Dependendo dos factos e das circunstâncias, também pode haver aqui uma situação de assédio sexual.

5.7 - Um colaborador da L'ORÉAL também pode ter um blogue sobre beleza pessoal?

À partida será difícil para um colaborador da L'ORÉAL participar neste tipo de blogue uma vez que ele/ela não pode criticar os nossos produtos por questões de lealdade, nem criticar os produtos dos nossos concorrentes, uma vez que não seria "fair play". Estes blogues apenas fazem sentido se apresentarem a verdadeira opinião do consumidor. A L'Oréal não se deve expor a críticas nem a acusações sobre a sua influência nas conversas na web ou potencial falta de transparência.

⊕ **PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES:**
leia a política sobre "Emprego de Familiares e Amigos".

OpenTalk

Quem deve contactar: se tiver uma preocupação sobre conflitos de interesses, não a guarde para si. Fale com **o seu chefe, o seu Director de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética**; eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também o capítulo sobre "Tenho uma Preocupação: Open Talk").



OFERTAS E ENTRETENIMENTO

A troca de ofertas e de entretenimento pode ajudar a construir a compreensão e a melhorar as relações profissionais, mas pode também causar um conflito de interesses entre interesses pessoais e dever profissional. Quando receber, oferecer ou providenciar entretenimento, as “regras de ouro” são a divulgação completa à sua hierarquia, mantendo-se dentro de limites razoáveis e perguntando-se sempre como seriam percebidos pelo público mais vasto.

Devemos

- + Assegurar que todas as ofertas e entretenimentos oferecidos são apropriados e estão de acordo com os Princípios Éticos da L'ORÉAL;
- + Assegurar que aquando do estabelecimento de uma nova relação comercial, todas as partes estão cientes das orientações da L'ORÉAL relativamente a ofertas e entretenimento. Por seu lado, descobrir quais são as políticas do nosso parceiro empresarial sobre estes assuntos. Esta atitude pode ser muito útil para evitar quaisquer mal entendidos;
- + Transmitir imediatamente à nossa hierarquia qualquer oferta ou convite que tenhamos recebido e, se necessário, respeitar os processos de comunicação internos.

Não devemos

- Aceitar ofertas ou entretenimento a não ser que sejam claramente simbólicos em valor;
- Aceitar ou dar ofertas em dinheiro.

Isto é ético?

6.1 - Posso oferecer a um cliente da L'ORÉAL bilhetes para um concerto ao qual não vou poder ir?

Alguém da L'ORÉAL deve estar presente e ter a possibilidade de realizar negócios com o cliente como parte de uma saída desse género. São aplicadas as mesmas regras quando receber um entretenimento de um fornecedor. Só é permitido se o entretenimento for razoável, usual e habitual nesta relação de negócios, e quem oferece comparecer.

6.2 - Acabei de fechar um negócio importante com um cliente novo. O meu Director de Vendas sugeriu levá-lo a um clube para comemorar o acontecimento. Pensei que era uma boa ideia até descobrir que era um clube de dança erótica. Sinto-me desconfortável com a oferta deste tipo de entretenimento. Estou a ser demasiado sensível?

O entretenimento oferecido a clientes deve não só ser razoável, como também aceitável. Este tipo de clube colidirá provavelmente com o ESPÍRITO L'ORÉAL, mas pode também deixar o cliente muito desconfortável, sem mencionar que um dos membros da sua equipa de vendas pode considerar este tipo de “entretenimento” de mau gosto. Deve encorajar o seu Director de Vendas a encontrar uma opção mais apropriada. A longo prazo, essa posição irá ser positiva para a empresa.

6.3 - De forma a vender produtos obsoletos, um fornecedor ofereceu-me um desconto pessoal de 15%. Posso aceitá-lo?

Salvo no caso excepcional de descontos acordados com fornecedores pela L'ORÉAL, deve informar a sua hierarquia de qualquer desconto oferecido por um fornecedor.

6.4 - Como parte do meu trabalho, organizo numerosos encontros de negócios, viagens e convenções. Agora um hotel onde frequentemente reservo quartos para funcionários da L'ORÉAL ofereceu-me um fim-de-semana grátis para o aniversário de casamento dos meus pais. É um gesto simpático. Posso aceitá-lo?

Não. Mesmo que não beneficie pessoalmente do presente, aceitar a oferta vai dificultar permanecer imparcial quando organizar futuras acomodações em hotéis para a L'ORÉAL. Mesmo a possibilidade de um tal conflito de interesses é inapropriada e deve ser evitada recusando diplomaticamente a oferta, deixando clara a razão pelo qual o está a fazer.

6.5 - Um fornecedor acabou de me oferecer uma grande amostra dos seus produtos. Sei que não lhe deve ter custado muito. Assim, posso e devo aceitá-lo?

Deve agradecer ao fornecedor pela sua generosidade, mas educadamente recusar a oferta. Só pode aceitar ofertas e convites que sejam simbólicos em valor. Por exemplo, produtos com o logótipo da empresa do fornecedor ou uma caixa de chocolates são geralmente aceitáveis. Se pensar que a recusa vai prejudicar a relação, procure o conselho da sua hierarquia para encontrar uma forma apropriada de lidar com a oferta.

6.6 - Estou a negociar um aumento do nosso espaço de prateleira com um cliente. O meu contacto recusa-se a examinar a nossa proposta, argumentando que os nossos concorrentes são mais “simpáticos” com ele. Tenho a impressão que ele pretende que lhe faça uma oferta, mas não me pediu nada em específico.

Informe a sua hierarquia sobre as suas dúvidas. Pode ser necessário falar com a hierarquia do cliente, pois não é provável que encoraje este tipo de comportamento dos seus colaboradores. Em todo o caso, não ceda à tentação. As negociações saudáveis com os nossos clientes baseiam-se na qualidade dos nossos produtos e na nossa política de preços e não na nossa capacidade de dar prendas aos respectivos colaboradores.

⊕ PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES:

leia os documentos “The Way We Buy” (A Nossa Forma de Comprar) e “The Way We Prevent Corruption” (Como Evitamos a Corrupção), bem como a nossa política local sobre ofertas e entretenimento.

OpenTalk

Quem deve contactar: se tiver uma preocupação sobre ofertas e entretenimento, não a guarde para si. Fale com **o seu chefe, o seu Director de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também o capítulo sobre “Tenho uma Preocupação: Open Talk”).



SUBORNO E PAGAMENTOS FACILITADORES

Acreditamos que a corrupção é inaceitável e não está de acordo com o ESPÍRITO L'ORÉAL. É prejudicial para as comunidades nas quais operamos e para a Empresa. A corrupção é proibida em todos os países nos quais operamos, especialmente no que diz respeito ao envolvimento de representantes de autoridades públicas. Temos uma política de tolerância zero em relação à corrupção, o que inclui “pagamentos facilitadores”. Estes são definidos como pagamentos utilizados para assegurar ou acelerar acções legais do governo, tais como, a emissão de licenças ou a libertação de mercadorias retidas na alfândega.

Devemos

- + Assegurar que os nossos parceiros e intermediários empresariais são informados das nossas normas e estão empenhados em respeitá-las especificamente quando nos estão a representar num país onde o risco de corrupção é elevado;
- + Informar imediatamente o nosso chefe e o nosso Director Geral ou, no caso de pessoal da Sede ou da Zona respectiva, o membro do Comité Executivo ao qual reportamos, se tomarmos consciência de qualquer acção que possa ser contrária à nossa política de prevenção da corrupção;
- + Informar imediatamente o nosso Director Geral ou, no caso de pessoal da Sede ou da Zona respectiva, o membro do Comité Executivo ao qual reportamos, se enfrentarmos extorsão ou tentativa de extorsão, ou seja, pagamento de dinheiro ou qualquer valor de modo a evitar danos imediatos num colaborador ou representante da L'ORÉAL e documentar rigorosamente este pedido.

Não devemos

- Oferecer, prometer ou dar dinheiro, incluindo pagamentos facilitadores ou qualquer valor (ofertas, entretenimento, etc.) a um representante da autoridade pública, partido político ou político, sindicato ou pessoa envolvida em sindicatos;
- Oferecer, prometer ou dar dinheiro ou algum elemento de valor (ofertas, entretenimento, etc.) a uma organização de beneficência ou afim com o objectivo de obter qualquer vantagem para a L'ORÉAL por parte de um representante das autoridades públicas, partido político ou sindicato;
- Oferecer, prometer, dar dinheiro ou qualquer valor (ofertas, entretenimento, etc.) a um colaborador ou representante de outra empresa que possa resultar na violação do dever de lealdade para com a outra empresa;
- Aceitar ou solicitar dinheiro ou qualquer valor (ofertas, entretenimento, etc.) que possa resultar na violação do nosso dever de lealdade para com a L'ORÉAL ou ser percebido como tendo influência sobre uma relação comercial.
- Nunca utilizar terceiros para fazer algo que não é permitido ou que não tenha sido permitido que fossemos nós a fazer directamente. Isto significa que temos de tomar grandes precauções na selecção e monitorização dos nossos consultores, subcontratantes, agentes e parceiros empresariais.

Isto é ético?

7.1 - Disseram-me que devia contratar um “consultor” local para auxiliar na obtenção de todas as licenças necessárias por parte de um governo estrangeiro. O consultor solicitou um grande adiantamento e afirmou que utilizaria o dinheiro para “ajudar no andamento do processo”. Uma vez que desconhecemos o destino do dinheiro, deveremos preocupar-nos?

Sim. Se suspeitar do comportamento de qualquer agente, não deve pagar quaisquer adiantamentos ou qualquer outra soma enquanto não tiver determinado que não foram, ou estão a ser, efectuados quaisquer pagamentos irregulares.

7.2 - Estou a estabelecer um novo escritório e as autoridades locais solicitaram uma pequena gratificação antes de instalarem as nossas linhas telefónicas. Posso efectuar este pagamento?

Não. Se o pagamento não corresponder a uma taxa legítima de instalação, não deve ser efectuado.

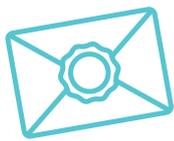
7.3 - Estou em vias de fornecer os nossos produtos a um novo cliente. Um consultor que trabalha para este cliente contactou-me e disse-me que podia ajudar-me fornecendo informações pessoais sobre o cliente.

Tem de recusar esta oferta e informar o seu chefe. Também poderá ser necessário ter de dizer ao seu cliente que um terceiro está a tentar vender-lhe informações confidenciais a respeito do cliente.

⊕ **PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES:**
leia o documento “The Way We Prevent Corruption” (Como Evitamos a Corrupção).

OpenTalk

Quem deve contactar: se tiver uma preocupação sobre suborno e “pagamentos facilitadores”, não a guarde para si. Fale com o seu **chefe, o seu Director de Controlo Interno, o seu Director Financeiro, o seu Director Jurídico, o seu Director de Compras, o seu Director de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também os capítulos sobre “Ofertas e Entretenimento” e “Tenho uma Preocupação: Open Talk”).



INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

A informação é preciosa. A divulgação não autorizada de informações internas pode levar à perda de valor e ser prejudicial para a L'ORÉAL. Devemos todos assegurar a protecção das informações internas, seguindo estritamente as regras do Grupo sobre o assunto. Aqueles de nós que tenham acesso a informação confidencial pertencente a parceiros de negócio, encontram-se também sobre uma obrigação similar de protegê-la da divulgação.

Devemos

- + Limitar a divulgação de informações internas a pessoas com uma “necessidade de conhecimento” legítima que sirva os interesses da L'ORÉAL;
- + Manter as regras do Grupo sobre a gestão das informações actualizadas;
- + Assegurar a conservação de todos os registos confidenciais dos colaboradores, consumidores, clientes e fornecedores, tanto em papel como no formato electrónico;
- + Antes de partilhar informações internas com terceiros fora da L'ORÉAL (incluindo, nomeadamente, membros da nossa família, ou quando utilizar redes sociais), verifique se tem o direito de as comunicar.

Não devemos

- Debater ou trabalhar com informação confidencial em áreas públicas onde as conversas possam ser escutadas ou os dados possam ser comprometidos;
- Divulgar informação interna de um empregador anterior;
- Conservar qualquer informação interna (incluindo todas as cópias do material original) após a saída da L'ORÉAL.

Isto é ético?

8.1 - Os meus amigos fazem-me perguntas frequentes sobre o meu trabalho na L'ORÉAL: têm curiosidade sobre o que colocamos nos nossos produtos e sobre os novos lançamentos que estamos a preparar. Obviamente, sei bastante sobre as respostas devido ao meu trabalho - quanto é que lhes posso revelar?

Qualquer informação (escrita, electrónica, verbal ou em qualquer outro formato) que não esteja publicamente disponível e à qual teve acesso como funcionário da L'ORÉAL, deve ser considerada interna. Revelar tal informação, mesmo que a amigos de confiança, não é apropriado. Pode prejudicar os interesses da L'ORÉAL.

8.2 - Hoje em dia, nesta era de revolução digital, vivemos num mundo no qual a comunicação é mais fácil e ilimitada. Isto traz desafios aos princípios de confidencialidade do nosso Código de Ética.

É verdade que assegurar a confidencialidade no mundo digital é cada vez mais difícil, mas como tal é tanto mais importante. Compete a todos conhecer as regras do Grupo sobre o assunto, nomeadamente sobre a utilização adequada das redes sociais e das tecnologias de informação e comunicação.

8.3 - No outro dia, estava a conduzir um potencial cliente para uma reunião. No caminho para a sala de reunião passámos pelo escritório de um colega. A porta estava aberta e ele estava a falar com outro cliente sobre condições de preços ao telefone em alta voz. Ao passar foi possível ouvi-lo a oferecer alguns acordos especiais - tudo susceptível de ser ouvido pelo meu cliente! Não deveria ele ter mais cuidado?

Todos nós devemos tomar as medidas necessárias para proteger a confidencialidade da informação, mesmo no local de trabalho: por exemplo, seguir a política de “secretária limpa”, guardar os ficheiros em local seguro, mudar as palavras-passe com regularidade e ter cuidado quando ao usar o telefone em alta voz. Nunca podemos saber quem pode estar a passar e, mesmo entre colaboradores da L'ORÉAL, a informação comercial sensível deve ser somente partilhada numa base estritamente necessária.

8.4 - Um colega meu que deixou a L'ORÉAL disse-me que acabou de se aperceber que ainda tem documentos internos da L'ORÉAL em casa. Que conselho posso dar-lhe?

Se os documentos forem cópias, pode pedir-lhe para os destruir. Se forem originais, devem ser reencaminhados para um colaborador da L'ORÉAL que esteja autorizado a receber essas informações. Fale com o seu chefe para assegurar que são tomadas as acções correctas.

⊕ PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES: leia o documento “The Way We Buy” (A Nossa Forma de Comprar), que aborda a nossa relação com os fornecedores, e o documento “The Way We Compete” (A Nossa Forma de Concorrência), que aborda as nossas relações com concorrentes e clientes.

OpenTalk

Quem deve contactar: se tiver uma preocupação sobre confidencialidade, não a guarde para si. Fale com **o seu chefe, o seu Director de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também o capítulo sobre “Tenho uma Preocupação: Open Talk”).



REPRESENTAR A EMPRESA

A reputação da L'ORÉAL depende do comportamento de todos e cada um de nós.

Devemos

- + Agir salvaguardando o melhor possível os interesses da L'ORÉAL;
- + Demonstrar os Princípios Éticos da L'ORÉAL na nossa linguagem e comportamento profissionais;
- + Assegurar que não há nenhuma confusão entre as nossas opiniões ou interesses pessoais e os da Empresa;
- + Evitar dar as nossas opiniões sobre colegas e o local de trabalho em sites de desenvolvimento profissional (por exemplo, o LinkedIn);
- + Identificarmo-nos sempre como colaboradores da L'ORÉAL quando utilizamos as redes sociais como parte das nossas actividades profissionais;
- + Nunca esquecer que na Internet nada é “segredo” nem “privado”;
- + Assegurar que todas as comunicações digitais da L'ORÉAL ou de uma das suas marcas passaram pelos trâmites adequados.

Não devemos

- Falar, escrever ou assumir qualquer compromisso em nome da L'ORÉAL, salvo quando devidamente autorizados para o efeito;
- Falar ou escrever sobre assuntos fora das nossas competências pessoais;
- Utilizar o papel timbrado ou o correio electrónico da L'ORÉAL para expressar opiniões ou negócios pessoais

Isto é ético?

9.1 - Visitei o blogue de um colega e vi que ele expressou algumas ideias pessoais sobre a gestão da L'ORÉAL. Ele não disse que era um colaborador da L'ORÉAL, mas é fácil adivinhar a partir de outra informação que ele deu tal como “Trabalho para a empresa nº 1 em cosmética”! Devo falar com ele sobre isto?

Os blogues estão a tornar-se numa forma de expressão popular. Quando participarem em blogues, os colaboradores devem deixar bem claro que estão a expressar as suas opiniões pessoais e tomar todas as precauções necessárias para assegurar que estas não são tomadas de qualquer forma por opiniões da L'ORÉAL. Deve levantar estas questões primeiro com o seu colega, pois ele pode não ter consciência de que as suas acções poderão ser contrárias aos interesses da L'ORÉAL. Se necessário, pode decidir falar do assunto com o seu chefe.

9.2 - A nossa equipa participou numa conferência que envolveu uma estadia nocturna e um jantar no hotel da conferência. Um dos membros da minha equipa bebeu mais do que devia durante o jantar

e começou a comportar-se de forma incorrecta, contando anedotas estúpidas e sendo agressivo com o pessoal do hotel. O que lhe devo dizer sobre o seu comportamento?

Apesar do incidente ter ocorrido durante a noite, o membro da sua equipa ainda se encontrava ao serviço da Empresa. Para os outros à sua volta, ele estava a representar a L'ORÉAL. É claro que o seu comportamento não é aceitável.

9.3 - Particpei numa conferência internacional e durante o cocktail de boas-vindas, falei com outro participante sobre as minhas actividades na L'ORÉAL. Mais tarde nessa noite, apercebi-me que a mulher jovem que tinha estado ao nosso lado era uma jornalista que estava a fazer a cobertura da conferência. Embora não tenha revelado nada de muito confidencial, não pretendo que as minhas declarações apareçam na primeira página.

Quando está em público, deve manter sempre em mente que quando se encontra numa situação profissional ou pessoal com um jornalista presente, o que disser pode ser repetido. Contacte o Director de Comunicação que saberá como o aconselhar.

9.4 - Por vezes a Internet parece estar cheia de informação errada sobre a L'ORÉAL. Não é responsabilidade minha corrigi-la?

Não. Se existe informação incorrecta a circular em público, deve dar conhecimento ao seu chefe ou a alguém do Departamento de Relações Públicas sobre este facto e eles tomarão as medidas que considerarem necessárias. Sem estar autorizado para o efeito nenhum colaborador pode publicar informações da Empresa ou posições da Empresa na Internet ou em qualquer outro local.

9.5 - Pela primeira vez, vou participar numa reunião de associações comerciais. Que medidas devo tomar para assegurar que não existe nenhum risco para a L'ORÉAL?

Consulte o seu Director Jurídico para conhecer que tipo de informação pode ser livremente debatido e faça uma formação online em direito de concorrência. Também deve ler os documentos “The Way We Compete” (A Nossa Forma de Concorrência) e “The Way We Prevent Corruption” (Como Evitamos a Corrupção).

OpenTalk

Quem deve contactar: se tiver uma preocupação sobre como representar a Empresa, não a guarde para si. Fale com **o seu chefe, o seu Director de Relações Públicas, o seu Director de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte o capítulo sobre “Tenho uma Preocupação: Open Talk”).



PRIVACIDADE E PROTECÇÃO DE DADOS

Todos temos direito à privacidade.

A L'ORÉAL está empenhada em respeitar a confidencialidade dos dados pessoais de todos os seus agentes, incluindo dos seus colaboradores, consumidores e parceiros empresariais. Apenas os dados necessários para o desempenho eficaz da L'ORÉAL são solicitados e retidos pela Empresa.

Devemos

- + Assegurar que as pessoas das quais recolhemos dados pessoais são informadas do tipo de informação que estamos a recolher, como planeamos utilizar essa informação e como nos podem contactar se tiverem questões;
- + Recolher apenas os dados pessoais que são necessários;
- + Destruir ou corrigir quaisquer dados imprecisos ou incompletos;
- + Assegurar que os dados desse tipo são armazenados em segurança;
- + Na L'ORÉAL, garantimos que apenas fornecemos dados pessoais a pessoas autorizadas, numa base estritamente necessária;
- + Procurar aconselhamento legal antes de transferir esses dados pessoais para fora do país do qual foram recolhidos;
- + Respeitar o direito à privacidade dos nossos colegas;
- + Garantir que terceiros a quem possamos delegar a recolha ou utilização dos dados pessoais cumprem este princípio.

Não devemos

- Recolher informações “confidenciais” (especialmente relacionadas com o estado de saúde, origem étnica, orientação sexual, opiniões políticas, religião) sem o consentimento da pessoa envolvida - apenas se a lei o exigir;
- Fornecer dados pessoais a alguém exterior à L'ORÉAL, salvo quando requerido por lei, quando se utilizarem fornecedores de serviços técnicos ou com a autorização escrita expressa do colaborador;
- Reter essas informações por mais tempo do que o necessário para cumprir os trâmites legais ou comerciais pelos quais foram adquiridas;
- Aceder ou armazenar dados pessoais, a não ser que tenhamos a autorização apropriada e uma necessidade comercial clara dessa informação.

Isto é ético?

10.1 - Por que motivo necessita a L'ORÉAL de aceder a dados pessoais?

A L'ORÉAL necessita de recolher e utilizar dados pessoais de modo a cumprir os diversos requisitos dos seus colaboradores, consumidores e accionistas. Por exemplo, utilizamos endereços de correio electrónico para enviar aos consumidores, accionistas ou candidatos as informações de que precisam. Também recolhemos dados pessoais em situações de marketing, tal como a realização de sorteios ou para bases de dados de CRM. Necessitamos de dados pessoais sobre os nossos colaboradores para podermos gerir os seus pagamentos e carreiras, bem como por motivos legais ou de segurança. Devemos recolher dados pessoais quando decidimos trabalhar com um novo cliente ou fornecedor. Por último, recolhemos dados pessoais durante estudos de consumidor ou nos nossos centros de avaliação.

10.2 - Durante uma viagem profissional, a minha mala, que continha uma pen USB com dados pessoais de clientes, foi roubada. Infelizmente, não estava encriptada, mas não vejo o que pode o “ladrão” fazer com ela.

A perda de dados pessoais pode resultar numa acção legal, pode prejudicar a reputação da L'ORÉAL e pode afectar negativamente as pessoas cujos dados foram perdidos. O roubo de identidades através desta forma de perda de dados pessoais está a tornar-se cada vez mais comum. Como tal, é essencial respeitar as regras e os procedimentos internos em termos de encriptação de dados. Sempre que possível, torne os dados pessoais anónimos e utilize nomes codificados.

10.3 - Para os nossos estudos de avaliação, temos acesso a dados pessoais de voluntários. Determinadas informações podem interessar a outras empresas que estão dispostas a comprá-las. Temos o direito de as vender?

Na L'ORÉAL, estamos empenhados em proteger as informações pessoais que podemos recolher como parte das nossas actividades. Não é possível utilizar os dados pessoais referidos sem informar anteriormente as pessoas envolvidas ou sem o seu acordo por escrito.

10.4 - Tenho de transferir informações pessoais sobre consumidores para uma agência noutro país. Junto de quem me devo aconselhar?

O melhor será contactar o seu Director Jurídico. A legislação varia bastante de país para país. Além disso, não devemos transferir informações pessoais para terceiros sem assegurar que assinaram um termo de compromisso de respeito pelas nossas normas de protecção de dados.

10.5 - O nosso Departamento do Consumidor recebeu uma mensagem de correio electrónico de uma consumidora que quer saber quais são as informações pessoais que temos sobre ela e a pedir-nos para as destruir. Sou obrigado/a a fazê-lo?

Sim, respeitamos sempre o pedido de uma consumidora que não pretende que nós utilizemos dados pessoais para fins de marketing e devemos assegurar que as listagens são regularmente actualizadas. Em determinados países, existem listagens nas quais os consumidores se podem registar se não quiserem que as suas informações pessoais sejam utilizadas. Peça ao seu Director Jurídico para o/a ajudar na melhor forma de atender a este pedido de consumidor.

10.6 - Gostaria de enviar um presente de aniversário para a casa de uma das minhas colegas. Pedi a sua morada aos Recursos Humanos, mas foi-me recusada porque iria “infringir o seu direito à privacidade”! Isto não será um pouco exagerado?

A resposta do Departamento de Recursos Humanos é perfeitamente apropriada – todos os dados pessoais dos colaboradores devem permanecer estritamente confidenciais. Não podem começar a abrir excepções.

10.7 - Ouvi recentemente a minha chefe falar com os Recursos Humanos sobre uma das minhas colegas e o facto de ela estar gravemente doente. No meu tempo livre, faço voluntariado numa organização que ajuda pessoas com doenças graves e gostaria de saber se haverá algo que possa fazer para ajudar. Posso abordar directamente a minha colega ou devo falar primeiro com a minha gestora?

Não, não contacte a sua colega directamente. Em vez disso, contacte a sua chefe ou o Departamento de Recursos Humanos. Se eles pensarem que é apropriado, eles irão contactar a sua colega para a informar. Para respeitar a privacidade da sua colega, não deve, obviamente, partilhar a informação que tem com ninguém.

OpenTalk

Quem deve contactar: se tiver uma preocupação sobre privacidade e/ou dados pessoais, não a guarde para si. Fale com **o seu chefe, o seu Director Jurídico, o seu Director de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também o capítulo sobre “Tenho uma Preocupação: Open Talk”).



UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DA EMPRESA

Os recursos da Empresa destinam-se a ajudar os colaboradores a alcançar os objectivos de negócio da L'ORÉAL. Recursos da Empresa incorrectamente utilizados ou desperdiçados, incluindo o tempo dos colaboradores, prejudicam todos e afectam adversamente as operações e desempenho financeiro da L'ORÉAL.

Devemos

- + Respeitar e proteger os bens da Empresa para assegurar que não são perdidos, danificados, incorrectamente utilizados ou desperdiçados, nem emprestados a outros, transferidos, vendidos ou doados sem autorização;
- + Reconhecer que os bens e os documentos da Empresa pertencem à L'ORÉAL.

Não devemos

- Utilizar os bens da Empresa para fins pessoais. O uso limitado de ferramentas de comunicação tais como o correio electrónico, o telefone e a Internet pode ser aceitável desde que não incorra em custos pouco razoáveis e não interfira com as nossas responsabilidades de trabalho;
- Utilizar indevidamente sistemas informáticos, contas de correio electrónico profissionais e a Internet;
- Utilizar bens de terceiros (fotografias, filmes, artigos, etc.) sem assegurar que a L'ORÉAL tem direito a utilizá-los;
- Permitir acesso à nossa lista de contactos e ao nosso livro de endereços electrónicos profissionais através de sites de redes sociais (Facebook, LinkedIn, etc.).

Isto é ético?

11.1 - Suspeito que um dos membros da minha equipa tem vindo a realizar um negócio de consultoria externa durante o tempo da Empresa, usando o portátil e o correio electrónico da Empresa para o efeito. Mencionei o assunto a um amigo na Informática. Ele pode aceder ao correio electrónico da pessoa em causa e ofereceu-me ajuda para investigar o que se está a passar. Será correcto?

Não. Se tem quaisquer suspeitas deste género deve transmiti-las directamente ao seu chefe. Existem procedimentos específicos para aceder ao correio electrónico de funcionários quando relacionados com uma investigação de má conduta. Ainda que o seu amigo no departamento de IT tenha acesso a estas contas, ele não deve usá-lo para estes fins sem a devida autorização obtida através dos canais oficiais da Empresa.

11.2 - A nossa impressora de casa avariou-se e a minha mulher necessita enviar o seu CV para um possível emprego com urgência. É possível que eu o escreva e o imprima no trabalho?

Poderá utilizar o computador para escrever documentos pessoais, desde que este procedimento seja ocasional, razoável, não interfira com as suas responsabilidades de trabalho e seja feito durante horas não laborais.

11.3 - Estou sempre a receber mensagens de correio electrónico com a “piada do dia” de um amigo num outro departamento, algumas das quais com muita graça. Gostava de enviar algumas delas para os meus colegas e dar-lhes um sorriso numa manhã de segunda-feira, mas não tenho a certeza se o meu gestor vai aprovar. O que devo fazer? Deixá-la fora da lista?

Não deve reencaminhar estas “piadas”. Lembre-se de que nem todos têm o mesmo sentido de humor. Em particular, deve ter em conta que os sistemas de correio electrónico e de acesso de Internet da Empresa não devem ser nunca usados para aceder, armazenar, enviar ou publicar qualquer material que seja inconsistente com o ESPÍRITO L'ORÉAL, especialmente no que toca ao respeito pelas pessoas. Isto inclui, obviamente, imagens pornográficas ou de sexo explícito, conteúdos políticos ou religiosos, comentários racistas ou qualquer conteúdo que promova a violência, ódio ou intolerância.

11.4 - Posso vender os produtos que compramos na loja da nossa Empresa a amigos e não praticar nenhuma margem? Ou posso vendê-los aos meus amigos a preços de mercado?

Os produtos que pode comprar na loja da Empresa estão estritamente reservados para si e para uso pessoal da sua família e não devem ser revendidos a qualquer preço.

OpenTalk

Quem deve contactar: Se tiver uma preocupação sobre a utilização de recursos da empresa, não a guarde para si. Fale com **o seu chefe, o seu Director de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética**; eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também o capítulo sobre “Tenho uma Preocupação: Conversa Aberta”).



REGISTOS FINANCEIROS E EMPRESARIAIS E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO

Todos temos a obrigação de nos certificarmos que os nossos registos, financeiros ou outros, são rigorosos. O rigor é primordial para o sucesso de um negócio. Esta é uma parte essencial para gerir o nosso negócio legal, honesta e eficazmente. Em particular, é crucial ser possível fornecer informação transparente, regular e fiável aos nossos accionistas. Por último, temos de assegurar que as nossas actividades não são utilizadas para lavar dinheiro de actividades criminosas.

Devemos

- + Desempenhar o nosso papel para assegurar que são sempre mantidos registos financeiros e empresariais precisos, incluindo relatórios financeiros e não financeiros;
- + Manter os registos em segurança e seguir as linhas de orientação sobre a retenção de registos;
- + Seguir as devidas diligências internas de modo a podermos assegurar que estamos a trabalhar com clientes com actividades legítimas e cujo dinheiro não é proveniente de actividades criminosas;
- + Cooperar com os auditores internos e externos.

Não devemos

- Vender, transferir nem liquidar quaisquer bens da L'ORÉAL sem a devida autorização e documentação.
- Aceitar transacções em numerário. Se não existir outra possibilidade e, apenas sujeito ao montante legal autorizado, as transacções em dinheiro devem ser expressamente autorizadas, devidamente registadas e documentadas.
- Ocultar pagamentos utilizando terceiros.

Isto é ético?

12.1 - Foi-me pedido para verificar o relatório de vendas preparado pelo meu chefe para o final do ano. Ao fazê-lo, notei o que penso ser um erro que mais ninguém parece ter notado. Estou bastante nervoso relativamente a mencionar o assunto, pois não quero colocar em risco a minha relação com o meu chefe. O que devo fazer?

A razão pela qual lhe foi pedido para verificar o relatório de vendas é precisamente para ter a certeza de que não existem erros. Se não o divulgar, não está a desempenhar o seu trabalho devidamente e não está a servir os interesses da Empresa. Deve falar com o seu chefe sobre o que encontrou. Ele ou ela não tem razão para ficar zangado consigo; pelo contrário, faz bem em evitar que fosse passada informação incorrecta.

12.2 - A vida por vezes é muito agitada e nem sempre consigo encontrar todas as facturas para apresentar as minhas despesas. É possível eu adicionar algumas despesas fictícias que são inferiores ao total requerido para uma factura, somente para acertar o total? Não seria desonesto de forma alguma, pois não vou ficar a ganhar. Só me estaria a certificar de que vou receber o que me é devido.

Não, isto não está correcto. Significa que os relatórios de despesas estão incorrectos e que isso se traduz em registos contabilísticos errados. Deve responsabilizar-se pelas suas facturas; essa é a única garantia de que vai receber o que lhe é devido.

12.3 - Um dos nossos clientes perguntou se podia pagar através de uma mistura de contas diferentes, usando dinheiro e cheques. Será correcto? O que devo fazer?

Deve ter especial cuidado com este tipo de transacções. Pode tratar-se de lavagem de dinheiro, um processo no qual os fundos obtidos através de forma ilegal (por exemplo, drogas, suborno, prostituição, etc.) são dissimulados ou tornados legítimos. Deve tomar todas as medidas possíveis para se certificar de que esta é uma transacção legítima. Estes pagamentos só podem ser aceites sob circunstâncias excepcionais e após terem recebido a aprovação do seu chefe. De entre os sinais de perigo a estar atento estão: pagamentos feitos em moedas que não a especificada na factura; tentativas de fazer pagamentos em dinheiro; pagamentos feito por alguém que não consta do contrato; pagamentos de e para uma conta que não a utilizada na relação de negócios habitual e pedidos para fazer um pagamento excessivo. Se a conta não estiver no nome da empresa contratante, o pagamento deve ser recusado.

+ PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES: sobre exactidão nos registos financeiros e empresariais e sobre o combate contra a corrupção, leia o documento *“The Way We Prevent Corruption” (Como Evitamos a Corrupção)*.

OpenTalk

Quem deve contactar: se tiver uma preocupação sobre a exactidão dos registos financeiros e empresariais, não a guarde para si. Fale com **o seu chefe, o seu Director Financeiro, o seu Director de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética**; eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também o capítulo sobre “Tenho uma Preocupação: Open Talk”).



INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA

Embora a L'ORÉAL não deseje restringir a liberdade dos seus colaboradores fazerem investimentos pessoais apropriados, cada um de nós deve ter presente as regras em relação a ser visto a envolver-se em “operações com informação privilegiada”.

Devemos

- + Ter consciência de que a utilização de informação privilegiada para fazer investimentos pode estar abrangida pela legislação que regula as operações com informação privilegiada;
- + Manter a confidencialidade de qualquer informação privilegiada à qual tenhamos acesso para poder evitar qualquer divulgação acidental.

Não devemos

- Comprar nem vender acções da L'ORÉAL ou de qualquer outra empresa se estivermos na posse de informação privilegiada nessa altura;
- Divulgar informação privilegiada a terceiros fora da Empresa;
- Divulgar informação privilegiada a terceiros dentro da Empresa.

Isto é ético?

13.1 - Não sou um perito legal. O que significa exactamente “informação privilegiada”?

“Informação privilegiada” é um conceito definido por lei. Em termos gerais, diz respeito a informação não divulgada publicamente e que um investidor poderia utilizar como um dos motivos para tomar uma decisão de investimento. Essa informação pode dizer respeito ao Grupo L'ORÉAL, às suas actividades, aos clientes ou fornecedores ou a uma empresa com a qual o Grupo L'ORÉAL tenha contactos. Pode encontrar mais informação na carta sobre Ética do Mercado Bolsista da L'ORÉAL.

13.2 - Disseram-me que a L'ORÉAL está prestes a adquirir uma outra empresa. Tudo leva a crer que se trata de uma ocasião excelente para comprar acções de uma ou de outra, ou de ambas, uma vez que o mais certo é verificar-se uma subida dos valores quando o acordo for anunciado. É correcto eu avançar com essa compra?

Não, não pode. Sendo um colaborador da L'ORÉAL, será considerado um “detentor de informação privilegiada” e, nessa medida, não pode comprar nem vender acções da L'ORÉAL ou da outra empresa até o acordo ser tornado público.

13.3 - Percebo que não devo comprar acções da L'ORÉAL com base em informações internas. Mas e se eu apenas “mencionasse casualmente” à minha namorada que agora talvez seja um bom momento para comprar. Seria correcto?

Não. Seria tão inaceitável como se estivesse a comprá-las pessoalmente. Além disso, mesmo que a sua namorada não seguisse o seu conselho, o simples facto de passar um rumor é uma violação da nossa ética e da lei.

OpenTalk

Quem deve contactar: se tiver uma preocupação sobre informação privilegiada, não a guarde para si. Fale com **o seu chefe, o seu Director Jurídico, o seu Consultor Interno sobre Ética do Mercado Bolsista ou o seu Correspondente de Ética**; eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também o capítulo sobre “Tenho uma Preocupação: Open Talk”). Tenha cuidado para não revelar qualquer informação privilegiada da qual tenha conhecimento, se aplicável.



IMPOSTOS

A L'ORÉAL pretende ser uma empresa exemplar onde quer que opere. Isto significa, designadamente, respeitar a legislação fiscal escrupulosamente e pagar totalmente todos os impostos locais e nacionais conforme exigido por essa legislação.

Devemos

- + Manter os livros contabilísticos e os registos precisos e completos;
- + Preparar os nossos formulários fiscais.

Não devemos

- Permitir conscientemente que a L'ORÉAL fuja às suas obrigações fiscais.

Isto é ético?

14.1 - Fui abordado por um fornecedor que afirma ter uma forma infalível de nos fazer poupar dinheiro. Ele propõe redireccionar a papelada da encomenda de fim de ano dos seus produtos através de um outro país para evitar pagar o imposto sobre vendas (IVA), o qual, de outro modo, eles serão obrigados a nos cobrar. Parece um esquema inteligente - posso avançar com ele?

Não: qualquer tentativa de fuga às nossas obrigações fiscais na sua totalidade - que é, efectivamente, o que isto seria - é ilegal e pouco ético. O orçamento da L'ORÉAL inclui montantes destinados ao pagamento de todos os impostos devidos.

14.2 - Acredito que fizemos um erro num formulário fiscal há alguns anos atrás que reduziu a nossa tributação na altura. O que devo fazer?

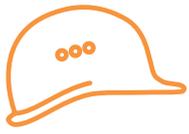
Por princípio, pagamos os impostos em conformidade com a legislação local e somos considerados fiáveis pelas autoridades fiscais. Deve abordar o assunto com o seu Director Financeiro ou com um membro do Departamento Fiscal do Grupo de modo a que se possa verificar se é verdadeiramente um erro e, caso seja, como levar o assunto às autoridades fiscais, bem como decidir os passos a tomar para assegurar que este erro não é reproduzido no futuro.

14.3 - Existem bastantes artigos nos meios de comunicação social sobre empresas que fogem ao fisco. Isto poderia acontecer à L'ORÉAL?

Na L'ORÉAL, pagamos todos os impostos exigidos por lei em todos os países nos quais operamos. Vemos isto como uma das formas de fazermos um contributo positivo para os países e comunidades nas quais estamos presentes.

OpenTalk

Quem deve contactar: se tiver uma preocupação sobre impostos, não a guarde para si. Fale com **o seu chefe, o seu Director Financeiro, o seu Director de Recursos Humanos, o seu Correspondente de Ética ou o Departamento Fiscal do Grupo;** eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também o capítulo sobre "Tenho uma Preocupação: Open Talk").



SAÚDE, PROTECÇÃO E SEGURANÇA

Todos nós, que trabalhamos com e para a L'ORÉAL, temos direito a um ambiente de trabalho saudável, protegido e seguro. A segurança no trabalho depende de todos nós.

Devemos

- + Tomar todas as precauções razoáveis para manter um ambiente de trabalho seguro e saudável;
- + Assegurar que as nossas acções não nos colocam a nós, nem a terceiros, em risco;
- + Saber agir em caso de emergência no nosso local de trabalho;
- + Informar imediatamente o gestor de segurança ou a nossa hierarquia local sobre todos os acidentes, mesmo que menores, bem como qualquer comportamento, instalações ou itens passíveis de comprometer a segurança do nosso ambiente de trabalho.

Não devemos

- Ignorar as regras da Empresa sobre saúde e segurança no trabalho.

Isto é ético?

15.1 - A minha chefe diz que está preocupada por eu não dormir o suficiente e sugeriu que não saísse tanto à noite depois do trabalho. Afirma que está preocupada que eu possa adormecer e tenha um acidente. Tudo bem, aconteceu-me estar um pouco sonolento, uma ou duas vezes, mas continuo a fazer o meu trabalho. Decerto que o que faço fora das horas de expediente não é da conta dela. Não tenho direito a ter vida pessoal? Acho que ela está a ser mesquinha. O que devo fazer?

O que faz à noite só a si diz respeito. Mas se o seu cansaço a coloca a si, ou a terceiros, em risco a sua directora tem o direito de levantar a questão, apesar de dever fazê-lo com sensibilidade e respeito pela sua privacidade. Apesar de respeitarmos a vida pessoal dos nossos colaboradores, comportamentos que possam colocá-la a si ou aos colegas em risco não podem ser tolerados. Em termos de segurança, não se pode correr riscos.

15.2 - O meu supervisor de produção deu-me instruções para, excepcionalmente, desactivar um dispositivo de segurança que atrasa a linha de produção. O que devo fazer?

Nunca deve ignorar, desligar ou desactivar qualquer dispositivo de segurança ou equipamento de monitorização sem a autorização prévia e devida por parte de um representante da segurança. Se o seu supervisor de produção insistir, deve recusar e informar a hierarquia local e o seu Departamento de Recursos Humanos. A segurança é um compromisso absoluto que não deve ser posto em causa por prazos de produção ou qualquer outro motivo.

15.3 - Enquanto representante de vendas é frequente conduzir à noite em grandes cidades e zonas rurais. Por vezes, não me sinto seguro. Levantei a questão de segurança com o meu director, mas ele não tomou quaisquer medidas relativamente às minhas preocupações. Devo abordar este assunto com outra pessoa da Empresa?

Sim, deve consultar o seu Director de Recursos Humanos de modo a debater soluções possíveis para evitar este tipo de situação.

15.4 - Tenho um colega que parece estar actualmente sob enorme pressão. Tentei abordar o assunto com ele, mas ele recusou falar. Ontem, desmaiou no trabalho. O que devo fazer?

É importante que o Departamento de Recursos Humanos e o chefe do seu colega sejam imediatamente informados para que possam agir rapidamente. Se não tiver a certeza de que isto foi feito, não hesite em escalar o assunto do seu lado.

15.5 - Acabei de saber que um dos nossos subcontratados tem bebido nas nossas instalações. Uma vez que, tecnicamente, ele não é funcionário da L'ORÉAL, devo preocupar-me com a situação?

Deve informar o seu chefe relativamente a qualquer comportamento que possa comprometer a segurança do seu ambiente de trabalho ou colocar alguém em risco.

OpenTalk

Quem deve contactar: se tiver uma preocupação sobre saúde, protecção e segurança, não a guarde para si. Fale com **o seu chefe, o seu Gestor de Saúde e Segurança, o seu Director de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também o capítulo "Tenho uma Preocupação: Open Talk").



DIVERSIDADE

A diversidade de talentos individuais da nossa força de trabalho reforça a nossa criatividade e permite-nos desenvolver e comercializar produtos relevantes. A L'ORÉAL valoriza todos os tipos de beleza.

A L'ORÉAL é um empregador inclusivo, que promove a igualdade de oportunidades. Facilitamos a integração profissional de pessoas que se encontram sub-representadas na força laboral, em particular pessoas com deficiência e grupos sociais e/ou étnicos sub-representados.

Devemos

- + Apoiar e promover o compromisso da L'ORÉAL com a diversidade, nomeadamente em relação aos Recursos Humanos, Marketing, Compras e Contributo para a Comunidade;
- + Assegurar que os nossos fornecedores, clientes e parceiros empresariais têm conhecimento da política de diversidade da L'ORÉAL.

Não devemos

- Discriminar ou assediar/intimidar com base no seguinte:
 - sexo;
 - incapacidade;
 - estado civil ou situação familiar;
 - orientação sexual;
 - idade;
 - opiniões políticas e filosóficas;
 - credos;
 - actividade sindical;
 - origens raciais, sociais, culturais ou nacionais.
- Esta proibição contra a discriminação aplica-se não só ao recrutamento, como também a todas as decisões relativas à formação, promoção, vínculo laboral e condições laborais no geral, bem como às relações com os nossos fornecedores, clientes, parceiros empresariais e terceiros.

Isto é ético?

16.1 - O que quer a L'ORÉAL dizer exactamente com "discriminação"? Trata-se da mesma definição presente na legislação do meu país ou é diferente?

A primeira regra reside no facto de a L'ORÉAL respeitar as legislações nacionais e, por conseguinte, qualquer funcionário que viole as leis contra a discriminação no seu país pode ser sancionado. Contudo, podem existir países onde a lei antidiscriminação não proíbe determinados comportamentos que a Empresa encara como inaceitáveis. Por exemplo, a L'ORÉAL opõe-se não só à discriminação directa, como também à discriminação indirecta.

Discriminação directa significa qualquer acção tomada em relação a trabalhos, formação, promoções, vínculo laboral ou quaisquer outros aspectos da vida laboral, o que significa que os afectados não gozam de igualdade de tratamento ou de oportunidades. Discriminação indirecta é qualquer acção que, apesar de parecer imparcial, coloca alguém de um determinado sexo, idade, incapacidade ou outra característica em desvantagem relativamente a outros.

16.2 - O Departamento de Recursos Humanos sugeriu que integrasse uma pessoa com deficiência na minha equipa. Sei que a diversidade é importante para a L'ORÉAL, mas tenho receio de que esta pessoa esteja frequentemente de baixa por doença ao ponto de poder perturbar o resto da equipa, e de que seja forçado a dar-lhe um tratamento especial, o que suscitará ciúmes da parte de outros membros da equipa.

Isto são ideias preconcebidas. A experiência demonstra que a presença de pessoas com deficiência não altera substancialmente as relações de trabalho. Para os candidatos com deficiência, e à semelhança das outras pessoas, o recrutamento baseia-se nas competências. A única diferença é o facto de a compatibilidade com o cargo ser sistematicamente verificada. Podem ser necessárias algumas medidas de adaptação, mas na realidade raramente é o caso.

16.3 - Um membro da minha equipa acabou de fazer 50 anos. Queria organizar uma pequena festa para celebrar, mas ela não quis, dizendo que a L'ORÉAL não oferece qualquer futuro profissional para as pessoas mais velhas e que não queria chamar a atenção para a sua idade. O que devo dizer-lhe?

Tranquile a sua colega e peça-lhe que se reúna com o Director de Recursos Humanos para falar sobre o plano de carreira. A L'ORÉAL está empenhada em oferecer a todos uma carreira dinâmica, independentemente da idade, e permite a todos que contribuam para o desenvolvimento da sua carreira.

16.4 - Um dos meus colegas não seleccionou um fornecedor que, na minha opinião, parecia corresponder a todas as nossas expectativas. Considerando os comentários que este colega fez, suspeito que tal se deva à nacionalidade e origem étnica do fornecedor. O que devo fazer?

Qualquer discriminação baseada na cor da pele, nacionalidade ou origem étnica é inaceitável para a L'ORÉAL. Constitui a negação do respeito que todos nós merecemos. Tente falar sobre o assunto com o seu Correspondente de Diversidade ou, caso contrário, deve abordar a questão junto da sua hierarquia ou do Director de Compras.

16.5 - Não me sinto confortável quando ouço piadas de mau gosto sobre o facto de alguns dos meus colegas serem homossexuais. O que devo fazer? Devo falar com o Departamento de Recursos Humanos?

A homofobia é totalmente inaceitável. Todos nós temos o direito de ser tratados com respeito pelos outros. Queremos um ambiente de trabalho aberto e inclusivo. Se se deparar com este tipo de problema, tente fazer com que aqueles que dizem as piadas compreendam que o seu comportamento é inaceitável. Caso contrário, fale com o seu chefe, o seu Director de Recursos Humanos, o seu Correspondente de Diversidade ou o seu Correspondente de Ética.

16.6 - Gosto de fechar a semana de trabalho com uma reunião da equipa à sexta-feira à noite para podermos debater quaisquer assuntos que tenham surgido durante a semana. Sei que isto cria algumas dificuldades para dois membros da minha equipa que, por motivos religiosos, preferem sair cedo à sexta-feira. Isto é discriminação indirecta?

Pode ser discriminação indirecta se não existir uma necessidade legítima de realizar a reunião às sextas-feiras à noite ou se existirem formas mais adequadas de satisfazer as suas necessidades. Parece que a necessidade de se realizar a reunião é legítima (monitorizar o progresso da sua equipa e estar disponível para as questões), mas tem mesmo de a realizar à sexta-feira à noite? Não poderia obter o mesmo resultado realizando a reunião mais cedo, durante o dia, ou à segunda-feira, logo pela manhã?

16.7 - Oiço constantemente que a diversidade é importante para o Grupo. Isso significa que só devo contratar ou promover mulheres ou pessoas de minorias étnicas?

Não, não é isso que se espera. Na L'ORÉAL, contratamos com base no mérito e, por conseguinte, deve seleccionar o melhor candidato para o trabalho. Contudo, convém lembrar que a diversidade não se limita apenas às mulheres e às minorias étnicas. Isto inclui outros grupos que são muitas vezes alvo de discriminação, tais como pessoas com deficiência, idosos, entre outros.

16.8 - Se eu partilhar as mesmas convicções religiosas que alguns dos meus colegas, posso convidá-los para um grupo de oração?

Pode convidar colaboradores que partilhem a mesma fé. No entanto, pedimos a todos que respeitem as crenças dos outros. Isto significa que se deve abster de proselitismo (ou seja, de tentar converter os outros).

16.9 - Estou prestes a ausentar-me do trabalho em licença de maternidade e estou preocupada com o que irá acontecer quando regressar e com as minhas futuras oportunidades de carreira. Junto de quem me devo aconselhar?

A política da L'ORÉAL é apoiar as suas colaboradoras durante a licença de maternidade. Além da licença de maternidade paga, a L'ORÉAL garante a reintegração das colaboradoras no fim da licença de maternidade, no cargo anterior ou num cargo equivalente em termos de estatuto e salário. Deve debater o assunto com o Director de Recursos Humanos, antes de se ausentar do trabalho em licença de maternidade.

OpenTalk

Quem deve contactar: se tiver uma preocupação sobre questões de diversidade, não a guarde para si. Fale com **o seu chefe, o seu Director de Recursos Humanos, o seu Correspondente de Diversidade ou o seu Correspondente de Ética**; eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também o capítulo sobre “Tenho uma Preocupação: Open Talk”).

ASSÉDIO E “BULLYING”

Todos nós temos direito a ser tratados no respeito pela dignidade humana. Na L'ORÉAL, este princípio é fundamental para a nossa forma de trabalhar. Quaisquer comportamentos ou acções susceptíveis de infringir este direito e, em especial, qualquer forma de assédio ou “bullying”, não é aceitável.

Devemos

- + Apoiar e promover o empenho da L'ORÉAL num local de trabalho livre de quaisquer formas de “bullying” e de assédio;
- + Ser cordiais: tratar os nossos colegas e parceiros empresariais como gostaríamos que nos tratassem.

Não devemos

- Magoar ou perturbar deliberadamente uma pessoa para que cometa um erro.

Isto é ético?

17.1 - O que quer a L'ORÉAL dizer exactamente com “assédio” e “bullying”? Não creio que exista legislação relativa a este assunto no meu país.

A primeira regra reside no facto de a L'ORÉAL respeitar a legislação local e, por conseguinte, qualquer colaborador que viole as leis contra o assédio no seu país pode ser sancionado. Contudo, podem existir países onde a L'ORÉAL considere que a lei anti-assédio não proíbe determinados comportamentos que a Empresa encara como inaceitáveis. Consoante as circunstâncias, determinados comportamentos podem ser considerados impróprios, tais como:

- Acções com o intuito de causar sofrimento ou transtorno;
- Perturbar deliberadamente uma pessoa para que cometa um erro;
- Humilhação ou intimidação;
- Isolamento físico ou social (o chamado “tratamento do silêncio”).

O assédio também pode existir entre colegas. Pode não existir qualquer legislação específica relativa a este assunto no seu país. Contudo, provavelmente verificará que estes tipos de comportamentos são proibidos por lei, ainda que não sejam referidos como assédio ou “bullying”.

17.2 - A minha chefe consegue ser altamente intimidativa. Sei que ela está a fazer um grande esforço para produzir um trabalho com qualidade, mas, por vezes, consegue realmente humilhar as pessoas e isso afecta o estado de espírito de toda a equipa. Posso fazer algo quanto a isso?

A sua chefe deve desafiar e estimular a equipa para que a qualidade do trabalho seja a que esperamos da L'ORÉAL. Isso pode traduzir-se por críticas ou comentários relativos ao desempenho dos membros da equipa. Contudo, um gestor também deve tratar os membros da equipa com respeito e agir com a devida sensibilidade. Se sente que não está a ser tratado de forma profissional, deve tentar falar com a sua chefe. Também pode consultar o seu Director de RH. Um bom ambiente laboral só se pode verificar com o apoio e o envolvimento de todos nós, gestores e funcionários semelhantes.

OpenTalk

Quem deve contactar: se tiver uma preocupação sobre assédio e “bullying”, não a guarde para si. Fale com **o seu chefe, o seu Director de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também o capítulo sobre “Tenho uma Preocupação: Open Talk”).



ASSÉDIO SEXUAL

Todos nós temos direito a ser tratados no respeito pela dignidade humana. Na L'ORÉAL, este princípio é fundamental para a nossa forma de trabalhar. Quaisquer comportamentos ou acções susceptíveis de infringir este direito e, em especial, qualquer forma de assédio sexual, não são aceitáveis.

Devemos

- + Apoiar e promover o empenho da L'ORÉAL num local de trabalho livre de qualquer assédio sexual;
- + Abstermo-nos de qualquer assédio sexual, tanto a nível interno como externo, relativamente a terceiros com os quais tenhamos um contacto profissional.

Não devemos

- Continuar qualquer comportamento que se saiba ser indesejado.

Isto é ético?

18.1 - O que quer a L'ORÉAL dizer exactamente com "assédio sexual"? Trata-se da mesma definição presente na legislação do meu país ou é diferente?

A primeira regra reside no facto de a L'ORÉAL respeitar a legislação local e, por conseguinte, qualquer colaborador que viole as leis contra o assédio sexual no seu país pode ser sancionado. Contudo, podem existir países onde a L'ORÉAL considere que a lei anti-assédio sexual não proíbe determinados comportamentos que a Empresa encara como inaceitáveis. Consoante as circunstâncias, determinados comportamentos podem, devido à sua gravidade ou frequência, ser considerados impróprios, tais como:

- Contacto físico indesejável ou impróprio, mensagens de correio electrónico, piadas, olhares, gestos, comentários, convites ou pedidos de natureza sexual;
- Distribuição ou exibição de documentos, cartazes, objectos, etc., de natureza sexual;
- Condicionar a progressão profissional ou qualquer outro benefício no emprego a actividade sexual ou romântica.

O assédio sexual pode afectar tantos os homens como as mulheres. Pode ocorrer num escritório da L'ORÉAL ou em qualquer outro local onde realizemos negócios.

18.2 - Durante uma festa da equipa, uma das minhas colegas achou que o seu chefe estava a comportar-se de forma imprópria com ela em termos de linguagem corporal e comentários. Contudo, tem receio de dizer o que pensa, pois não quer transmitir a ideia de que é uma puritana ou prejudicar a sua carreira profissional. O que devo fazer em relação ao assunto?

Deve incitar a sua colega a falar directamente com o chefe se ela se sentir confortável em fazê-lo. Caso contrário, ela também pode levantar a questão junto do Director de Recursos Humanos. Se a sua colega não tomar medidas, então, deverá transmitir o que ela lhe contou ao Departamento de Recursos Humanos, mesmo não estando na posse de todos os factos nem tendo presenciado o assédio. É essencial cessar o comportamento ofensivo antes que a situação fuja ao controlo.

18.3 - Tenho uma reunião com um cliente e ele está sempre a tocar-me, a fazer comentários sobre o meu aspecto e a dizer-me que compraria mais produtos nossos se eu fosse jantar com ele. É um cliente, não é outro colaborador da L'ORÉAL, por isso não sei se a L'ORÉAL fará alguma coisa em relação ao assunto.

Deve falar com o seu chefe ou com o seu Director de Recursos Humanos. A política da L'ORÉAL é assegurar que os seus colaboradores não estão sujeitos a assédio sexual incluindo dos parceiros empresariais.

OpenTalk

Quem deve contactar: se tiver uma preocupação sobre assédio sexual, não a guarde para si. Fale com **o seu chefe, o seu Director de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética**; eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também o capítulo sobre "Tenho uma Preocupação: Open Talk").



RESPEITAR OS NOSSOS COMPROMISSOS **COMO ENTIDADE CORPORATIVA RESPONSÁVEL**

**“Fazemos a nossa parte na criação
de um mundo de beleza e justiça.”**

Índice

PÁGINA 35
Actividades políticas
e “lobbying”

PÁGINA 36
Consciência ambiental

PÁGINA 37
Contributo para
a comunidade



ACTIVIDADES POLÍTICAS E “LOBBYING”

A L'ORÉAL não contribui para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas. No entanto, a L'ORÉAL, como líder na indústria cosmética, acredita que é o seu dever ser proactiva e participar no processo público de tomada de decisões nos países nos quais opera.

A L'ORÉAL respeita o direito de os seus colaboradores participarem, como cidadãos, na vida política, desde que garantam que essa participação não é feita em nome da Empresa.

Devemos

- + Especificar que não representamos a L'ORÉAL sob qualquer forma, caso participemos em actividades políticas pessoais;
- + Informar o nosso gestor se a nossa participação em actividades políticas nos puder impedir de cumprir os nossos deveres na L'ORÉAL ou criar alguma confusão entre as nossas opiniões políticas e as das L'ORÉAL (consulte o capítulo sobre “Conflitos de Interesses”);
- + Respeitar estritamente as regras da L'ORÉAL relacionadas com ofertas, entretenimento e prevenção de subornos (consulte o capítulo sobre “Suborno e Pagamentos Facilitadores”).

Não devemos

- Utilizar os fundos e recursos da Empresa (incluindo tempo de trabalho, telefones, papel, endereço de correio electrónico e demais recursos da empresa) para realizar ou apoiar actividades políticas pessoais;
- Utilizar o local de trabalho como uma tribuna política;
- Dar a entender que a L'ORÉAL apoia as nossas actividades políticas pessoais;
- Entrar em discussões com representantes de autoridades públicas ou partidos políticos relativamente a regulamentos locais ou internacionais sem a autorização expressa do nosso Director Geral e estar sujeito a ser incluído no registo dos lobistas, se este existir.

Isto é ético?

19.1 - Desenvolvo trabalho voluntário para um candidato local cujas políticas são muito semelhantes aos valores da L'ORÉAL. Posso usar a fotocopidora para fotocopiar uns folhetos?

Não. Não utilize o tempo ou quaisquer recursos da Empresa em prol de actividades políticas.

19.2 - O meu chefe perguntou-me se estaria na disposição de contribuir com uma doação para a campanha da filha à presidência da câmara. É apropriado?

Não. Mesmo que o seu chefe não o esteja a pressionar, um pedido desses, embora inocente, não é adequado e pode ser coercivo.

19.3 - Pretendo candidatar-me a um cargo político na minha cidade. Nos meus cartazes, tenciono mencionar o facto de trabalhar para a L'ORÉAL.

Isto não é apropriado porque pode ser encarado como um apoio implícito da L'ORÉAL à sua candidatura.

19.4 - O que é exactamente o “lobbying”? Quando ouvimos falar sobre “lobbying” nos meios de comunicação, nem sempre a sua conotação é positiva.

“Lobbying” é uma actividade que envolve a contribuição para o processo público de tomada de decisões relacionadas com regulamentos que irão provavelmente afectar as nossas actividades de modo a que o decisor público possa compreender de que forma estes regulamentos nos poderão afectar. Se consideramos que esses regulamentos nos podem ser prejudiciais, damos a conhecê-lo e tentamos limitar os seus efeitos. A L'ORÉAL comunica regularmente as suas posições com as autoridades e instituições públicas, com as quais e através das quais participa nesse debate, com o máximo respeito por todas as leis aplicáveis relevantes.

19.5 - Os colaboradores podem expressar as suas opiniões e compromissos políticos no local de trabalho?

A L'ORÉAL respeita o direito de os seus colaboradores participarem, como cidadãos, na vida política, mas o local de trabalho não é o sítio adequado para discutir política.

OpenTalk

Quem deve contactar: se tiver uma preocupação sobre actividades políticas ou “lobbying”, não a guarde para si. Fale com **o seu chefe, o seu Director de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também o capítulo sobre “Tenho uma Preocupação: Open Talk”).



A L'ORÉAL respeita o meio ambiente e procura minimizar o seu impacto ambiental. É nosso objectivo comunicar abertamente as nossas conquistas nesta área bem como os desafios que enfrentamos. Muitas das actividades inerentes à comercialização dos nossos produtos têm um impacto directo no meio ambiente. É da responsabilidade de todos reduzir esse impacto na medida do possível. Qualquer ajuda é válida.

Devemos

- + Implementar o compromisso da L'ORÉAL em processos ecológicos;
- + Favorecer a utilização de matérias-primas renováveis e a criação de embalagens ecológicas;
- + Considerar o impacto ambiental da nossa conduta laboral, para o podermos minimizar na medida do possível: por exemplo, eliminando viagens desnecessárias, poupando água e electricidade, e evitando a produção de lixo. Quando o lixo for inevitável, temos de assegurar que os materiais são reciclados ou eliminados de uma forma responsável. Até mesmo os pequenos gestos, como separar os restos de comida nas zonas de refeições dentro da Empresa, podem marcar a diferença;
- + Tomar as medidas necessárias para evitar e pôr fim às violações da política ambiental da L'ORÉAL;
- + Comunicar imediatamente quaisquer descargas ou emissões anómalas para a atmosfera ou para a água à hierarquia ou ao Gestor de Saúde e Segurança.

Não devemos

- Ignorar as regras da Empresa sobre consciência ambiental.

Isto é ético?

20.1 - O dispositivo de controlo da poluição de uma peça de equipamento de produção essencial está avariado. Acabei de saber que a reparação e as peças vão demorar três dias. Será que estamos realmente em condições de parar a produção quando temos uma pilha de pedidos acumulados por satisfazer?

Não nos resta alternativa. Os nossos compromissos para com as boas práticas ambientais prevalecem sobre lucros a curto prazo ou planos de produção. A máquina não deve trabalhar sem os necessários dispositivos de controlo da poluição. Deve informar a sua hierarquia para que o/a ajude a encontrar uma solução.

20.2 - Desde que cumpramos a legislação local, que motivo há para seguirmos os padrões ambientais da L'ORÉAL, se nos colocarem em desvantagem relativamente à concorrência?

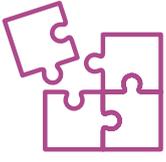
O compromisso ambiental da L'ORÉAL vai além da simples conformidade legal. Se entende que o que está em jogo são assuntos relacionados com a competitividade da Empresa, devia discutir esses assuntos com o seu gestor.

⊕ PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES:

sobre a política da L'ORÉAL em termos de consciência ambiental, leia o documento "Targets 2020: Sharing Beauty with All" (Objectivos para 2020: Partilhar a Beleza com Todos)

OpenTalk

Quem deve contactar: se tiver uma preocupação sobre consciência ambiental, não a guarde para si. Fale com **o seu chefe, o seu Gestor de Saúde e Segurança, o seu Director de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também o capítulo "Tenho uma Preocupação: Open Talk").



CONTRIBUTO PARA A COMUNIDADE

A L'ORÉAL é um interveniente responsável na sociedade, um bom vizinho e um cidadão consciente e empenhado nas comunidades nas quais desenvolve a sua actividade empresarial. Encorajamos os nossos colaboradores a desempenhar um papel activo na comunidade.

Devemos

- + Compreender que a filantropia é um compromisso a longo prazo. Todas as acções, independentemente do seu alcance, devem ser levadas a cabo de acordo com um plano claro sobre o desenvolvimento da parceria ao longo do tempo.

Não devemos

- Envolver a L'ORÉAL em acções que não reflectem os Princípios Éticos e a estratégia filantrópica do Grupo;
- Forçar colaboradores ou parceiros empresariais a doar produtos ou fundos a projectos filantrópicos apoiados pela L'ORÉAL.

Isto é ético?

21.1 - Um programa filantrópico em que me envolvi na minha comunidade local perguntou-me se a L'ORÉAL poderia apoiar esta causa com a oferta de produtos. Sei que há uma grande quantidade de champô e gel de banho que vai ser destruída porque as embalagens são velhas. Eu poderia recolhê-las sem ninguém saber. Posso dar-lhas?

A L'ORÉAL quer apoiar os seus esforços filantrópicos, caso estes se enquadrem na estratégia da Empresa. Entre em contacto com o seu chefe, que é a pessoa indicada para ver se esta causa benemérita se enquadra na estratégia da L'ORÉAL, e faça uma proposta à pessoa responsável por actividades filantrópicas no seu país.

21.2 - O hospital onde presto trabalho voluntário todas as semanas está a pedir a toda a gente que o ajude a recrutar novos voluntários e gostaria que eu conseguisse envolver mais a L'ORÉAL. Sei que há muitos colegas meus que poderiam estar interessados. Devo falar com eles directamente?

Se esse hospital representar uma oportunidade enquadrada na estratégia filantrópica geral da L'ORÉAL, entre em contacto com o seu chefe para ver se há alguma possibilidade de envolver a Empresa numa parceria com o hospital. A L'ORÉAL está empenhada em "ir para além do cheque", não só em estabelecer parcerias que aliem dinheiro e doações em géneros, mas também em contribuições de colaboradores e, especialmente, em partilhar o conhecimento que tem para ajudar os outros. A sua proposta poderia fazer de si o representante da empresa para desenvolver um programa conjunto a longo prazo.

+ PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES:

sobre o contributo para a comunidade da L'ORÉAL, leia o documento "Targets 2020: Sharing Beauty with All" (Objectivos para 2020: Partilhar a Beleza com Todos)

OpenTalk

Quem deve contactar: se tiver uma preocupação sobre contributos para a comunidade, não a guarde para si. Fale com **o seu chefe, o seu Director de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética**; eles poderão ajudá-lo/a e dar-lhe apoio (consulte também o capítulo sobre "Tenho uma Preocupação: Open Talk").

O PAPEL DO CHEFE

Enquanto chefe, a sua responsabilidade é acrescida na medida em que lhe compete a si:

- Dar o exemplo e promover uma conduta ética
- Tomar decisões relativamente a questões mais complexas e difíceis
- Orientar e apoiar a sua equipa.

Como dar o exemplo

Além do seu comportamento diário que deve ser exemplar, existem alguns gestos simples que pode tomar para demonstrar a importância que dá à ética na L'ORÉAL, nomeadamente:

- afixar a página "O ESPÍRITO L'ORÉAL" no seu escritório
- ter sempre o Código de Ética à mão
- nunca pedir ou até sugerir à sua equipa que ignore o Código de Ética
- reservar tempo para explicar o Código de Ética aos novos colaboradores
- disponibilizar tempo durante o ano (e não apenas no Dia da Ética) para debater problemas éticos
- reflectir regularmente nos dilemas éticos que podem surgir no seu trabalho
- explicar em detalhe as competências éticas, tais como "Actuar/Liderar com generosidade" e "Obter resultados com integridade" durante as avaliações anuais do pessoal
- Logo que tenha oportunidade, reconhecer e valorizar o comportamento especialmente ético e corajoso de um colaborador

Os seus colaboradores também podem hesitar em falar-lhe sobre as suas preocupações e questões éticas. Pode tranquilizá-los dizendo-lhes regularmente que está disponível para ouvir as suas preocupações e lembrar-lhes que um colaborador que partilhe as suas preocupações em boa-fé não será alvo de retaliação.

Como incluir a ética no seu processo de tomada de decisões

Quando tem de tomar uma decisão, consulte as questões na secção "Como utilizar este Código". Lembre-se de que o simples facto de ter o direito de fazer algo não significa que tal esteja de acordo com os Princípios Éticos do Grupo.

Se tomar uma decisão por motivos éticos, sujeito às nossas regras de confidencialidade, partilhe-a com a sua equipa para que esta possa beneficiar dos seus conhecimentos e seguir o seu exemplo.

Como responder às questões da sua equipa

Certifique-se de que tem conhecimento das diversas políticas éticas do Grupo. É sua responsabilidade assegurar que a sua equipa está a par delas. Além disso, reserve tempo para ouvir os seus colaboradores: raramente é fácil para eles colocarem este tipo de questões.

Se não souber como responder às suas questões, deve encaminhá-los para a pessoa mais capaz de os aconselhar.

O que é mais importante para mim como chefe: cumprir as minhas obrigações a nível dos objectivos financeiros ou empresariais ou as que são estabelecidas no Código de Ética?

Ambas são perfeitamente compatíveis e estão directamente interligadas. Fazer as coisas certas pelas razões certas é sempre uma boa aposta. As práticas empresariais pouco éticas ou ilegais não servem os interesses da Empresa.

Os Princípios Éticos aplicam-se a todos os níveis de gestão, mesmo até ao topo?

Os Princípios Éticos aplicam-se a todos. Quanto maiores são as responsabilidades, mais exemplar deve ser o comportamento. Um duplo padrão seria inaceitável e contrário à ética da L'ORÉAL.

Publicado por:

VPS e Director de Ética
L'ORÉAL

Sede:

41, rue Martre
92117 CLICHY CEDEX
França

Sede Social:

14, rue Royale
75008 PARIS
França

*<http://ethics.loreal.wans>
www.lorealetics.com*

Fotografias:

Stéphane de Bourgies, Stéphane Patti.
Todos os direitos reservados

Design:meanings
www.meanings.fr

L'ORÉAL **ethics**

A BELEZA DA ÉTICA – A ÉTICA DA BELEZA