

L'ORÉAL

CÓDIGO DE ÉTICA DA EMPRESA

A NOSSA FORMA DE TRABALHAR

2007

ÍNDICE

O ESPÍRITO L'ORÉAL	1
PREFÁCIO por Sir Lindsay OWEN-JONES e Jean-Paul AGON	2
PREFÁCIO pelo Comité de Administração	3
COMO UTILIZAR ESTE CÓDIGO	4
RESPEITO PELAS PESSOAS, RESPEITO PELA LEI E RESPEITO PELOS COSTUMES LOCAIS	5
CONVERSA ABERTA	6
COMO EMPRESA	7
Segurança e qualidade do produto	8
Exactidão nos Registos Financeiros e Empresariais	9
Utilização dos Recursos da Empresa	10
Informação confidencial	11
Representando a Empresa	12
Ofertas e Entretenimento	13
Suborno e “Pagamentos Facilitadores”	15
COMO ENTIDADE EMPREGADORA	16
Saúde, Protecção e Segurança	17
Diversidade	18
Assédio e Comportamentos Agressivos	20
Assédio Sexual	21
Privacidade	22
Conflito de Interesses	23
COMO EMPRESÁRIO RESPONSÁVEL	25
Actividades Políticas	26
Contributo para a Comunidade	27
Consciência Ambiental	28
RECURSOS SUPLEMENTARES PARA GESTORES	29
O Papel do Gestor	30
Publicidade e Marketing	31
Operações com informação privilegiada	32
Seleção e Igualdade de Tratamento de Fornecedores	33
Concorrência Leal	34
Impostos	36

O ESPÍRITO L'ORÉAL

Na L'ORÉAL acreditamos que todos aspiram à beleza. A nossa missão é ajudar homens e mulheres em todo o mundo a concretizar esse desejo e a exprimir na totalidade as suas personalidades individuais. Este objectivo é o que dá sentido e valor ao nosso negócio e ao trabalho dos nossos colaboradores. Temos orgulho no nosso trabalho.

COMO EMPRESA

A nossa estratégia para a liderança é baseada num investimento contínuo na pesquisa científica rigorosa e no desenvolvimento. Desta forma, as nossas marcas podem fornecer produtos inovadores, altamente eficazes, práticos e de agradável utilização, fabricados de acordo com as mais exigentes normas de qualidade e segurança. O nosso objectivo é a excelência, desafiando-nos constantemente e aos nossos próprios métodos. 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. 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 a longo prazo e sustentado ao proteger e utilizar da forma mais eficaz os bens da empresa.

COMO ENTIDADE EMPREGADORA

Queremos fazer da L'ORÉAL um óptimo local para trabalhar. Sabemos que os nossos colaboradores são o nosso maior trunfo. 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 em oferecer aos nossos colaboradores um ambiente estimulante, oportunidades profissionais excitantes 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 EMPRESÁRIO RESPONSÁVEL

Fazemos a nossa 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 dos 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 SIR LINDSAY OWEN-JONES
E JEAN-PAUL AGON



A L'ORÉAL foi criada com base em valores fundamentais que nos orientaram ao longo da vida da nossa empresa e continuam a fazê-lo actualmente. Os nossos valores moldaram a nossa cultura e são a base da nossa reputação.

Durante muitos anos, transmitimo-los oralmente. Mas agora que somos muitos, presentes em cada vez mais países, acreditamos que chegou o momento de reunir os nossos valores num único documento: um que nos possa inspirar e aproximar.

Vivemos numa época de mudanças constantes. Já não basta simplesmente partilhar convicções comuns. Precisamos agora de exprimir de forma clara, através de um novo documento, como estamos na prática a agir em conformidade com as nossas responsabilidades.

Personalizará os nossos valores e demonstrará como inspiram e influenciam as decisões que tomamos no nosso trabalho do dia-a-dia.

Todos temos a responsabilidade de seguir estas regras de conduta que garantem a integridade e padrões éticos da L'ORÉAL. Contamos com todos para as respeitar e transmitir.

Acreditamos que o nosso empenho em viver de acordo com estes poderosos valores e em demonstrar os nossos elevados padrões éticos em tudo o que fazemos, assegurará, mais do que nunca, que a L'ORÉAL é considerada uma organização exemplar: uma organização que inspira confiança e respeito.

SIR LINDSAY OWEN-JONES
Chairman

JEAN-PAUL AGON
Chief Executive Officer

PREFÁCIO

PELO COMITÉ DE DIRECÇÃO



Estamos empenhados em trazer o ESPIRITO L'ORÉAL para o trabalho do dia-a-dia. Isto é de importância crucial para o sucesso continuado da Empresa.

Essa é a razão pela qual produzimos este código. O seu objectivo é ajudar todos a compreender o que é esperado de nós como colaboradores da L'ORÉAL. É aplicável a todos nós, onde quer que operemos e qualquer que seja o nosso cargo – quer sejamos novos colaboradores ou directores da Empresa.

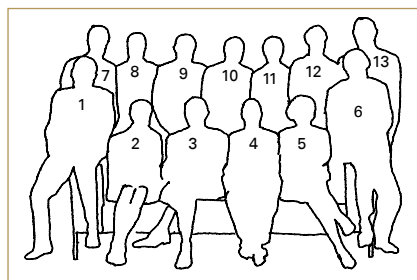
Cada um de nós e todos na Empresa, como embaixadores da L'ORÉAL e como membros na nossa comunidade, assumimos o compromisso pessoal de seguir este código – quer no papel quer em espírito.

Deve lembrar-se sempre que:

- Os valores e os princípios orientadores descritos neste documento não são opcionais: deve respeitá-los;
- Você dá o exemplo: a reputação da L'ORÉAL resulta das suas acções;
- Será julgado não só pelo que faz, mas também pela forma como o faz;
- As questões éticas raramente são simples, mas devem ser tratadas.

Aconselhamos a que não guarde para si essas questões: exponha-as e procure aconselhamento.

Integridade e respeito são primordiais para a forma como trabalhamos.



1 JEAN-JACQUES LEBEL
President
L'Oréal Professional Products

2 BRIGITTE LIBERMAN
Managing Director
Active Cosmetics International

3 JEAN-PAUL AGON
Chief Executive Officer

4 GEOFF SKINGSLEY
Executive Vice-President
Human Resources

5 BÉATRICE DAUTRESME
Executive Vice-President
Corporate Communications,
External Affairs & Prospective

6 PATRICK RABAIN
President
L'Oréal Consumer Products

7 LAURENT ATTAL
President and Chief
Executive Officer
L'ORÉAL USA

8 JOCHEN ZAUMSEIL
Managing Director of
the Asia Zone

9 JOSEPH BITTON
Managing Director of the
Latin America Zone

10 JEAN-PHILIPPE BLANPAIN
Executive Vice-President
Production & Technology

11 MARC MENESGUEN
President
L'Oréal Luxury Products

12 CHRISTIAN MULLIEZ
Executive Vice-President
Administration & Finance

13 JEAN-FRANÇOIS GROLLIER
Executive Vice-President
Research & Development

COMO UTILIZAR ESTE CÓDIGO

A NOSSA FORMA DE TRABALHAR não substitui quaisquer políticas existentes e deve continuar a seguir as regras e padrões que foram estabelecidos no seu local de trabalho. Pelo contrário, este código tem como objectivo disponibilizar uma base de trabalho para estas políticas, de forma a facilitar a compreensão da fundamentação lógica subjacente.

Mas, tão importante, é também constituir uma ferramenta para ajudar a tratar quaisquer questões ou dilemas que possam surgir, relacionados com a forma como trabalhamos.

É evidente que nenhum documento pode antecipar e abordar todas as situações que possam surgir, especialmente porque muitos dilemas éticos ocorrem em “áreas cinzentas” em que a solução não é imediatamente visível. Assim, sempre que for confrontado com o que pensa ser uma decisão ética delicada, coloque a si mesmo as seguintes questões:

1. Está de acordo com o ESPÍRITO L'ORÉAL e a NOSSA FORMA DE TRABALHAR?
2. É legal?
3. Como vão as minhas acções afectar os accionistas e como reagiriam se tivessem conhecimento das mesmas?
4. Se não estiver seguro, peço ajuda?

Reconhecemos que algumas situações não são fáceis. Quando em dúvida, **regra de ouro** é **revelar o assunto e discuti-lo abertamente**.

Os assuntos técnicos são mais adequados a peritos internos em áreas como Finanças, Recursos Humanos, Saúde e Segurança, Jurídica e Impostos, Compras, e outros assuntos.

P: Este documento aplica-se a mim?

R: Todos nós na L'ORÉAL podemos ser confrontados com um dilema ético durante o trabalho diário: como nos comportamos em relação aos nossos colegas e como reagimos ao seu comportamento; como tratamos pedidos delicados e difíceis de clientes ou fornecedores; como resolvemos as questões sobre a utilização da propriedade da empresa. Todos estes têm uma dimensão ética. Este código fornece uma orientação útil e prática sobre estes e outros dilemas comuns que todos enfrentamos ocasionalmente.

O ESPÍRITO L'ORÉAL e a NOSSA FORMA DE TRABALHAR dirigem-se a todos os colaboradores do Grupo L'ORÉAL e às suas subsidiárias em todo o mundo. Dizem também respeito a todos os Responsáveis e Directores do Grupo L'ORÉAL e das suas subsidiárias.

O Código de Ética da Empresa está actualmente disponível em 41 idiomas. A versão inglesa do Reino Unido deste código é o documento de referência.

RESPEITO PELAS PESSOAS

Esperamos que todos os colaboradores e entidades trabalhem em conjunto de uma forma aberta e respeitosa. Desta forma, mantemos uma cultura de lealdade, confiança e solidariedade em toda a nossa Empresa. Devemos todos tentar dar crédito às ideias das outras pessoas e reconhecer as contribuições dos outros.

O trabalho em equipa deve ser encorajado e os sucessos, assim como os fracassos, devem ser partilhados. Devemos escutar com generosidade e partilhar informação conforme necessário, respeitando as políticas do Grupo sobre confidencialidade. Finalmente, a depreciação de colegas é contrária aos valores da L'ORÉAL.

RESPEITO PELA LEI

A L'ORÉAL opera em muitos países-pátria com uma vasta variedade de culturas, leis e sistemas políticos.

Como regra básica, nós enquanto Empresa e enquanto pessoas no desempenho das nossas tarefas, devemos respeitar sempre as leis dos países nos quais a L'ORÉAL opera.

A L'ORÉAL está particularmente ligada ao espírito e cumprimento das leis vigentes:

- Direitos Humanos; proibição de trabalho de menores e trabalho forçado; discriminação; horas de trabalho e remuneração; representação colectiva de trabalhadores;
- Padrões de qualidade, saúde e segurança;
- O meio ambiente;
- Corrupção e suborno;
- Impostos e comunicação correcta de informação financeira;
- Concorrência leal.

A L'ORÉAL procura partilhar estes princípios com os seus parceiros de negócio e assegurar, na medida do possível, que esses mesmos parceiros respeitem também estas leis e regulamentos.

RESPEITO PELOS COSTUMES LOCAIS

A NOSSA FORMA DE TRABALHAR foi redigida com a ajuda dos funcionários da L'ORÉAL de todo o mundo. Acreditamos que as suas mensagens centrais serão aplicáveis em todas as nossas operações.

Devemos assegurar que, sempre que possível, conduzimos as nossas actividades de uma forma sensível para com as tradições sociais e culturais das comunidades com as quais entramos em contacto.

Podem existir ocasiões em que as orientações deste código estejam em discordância com a lei ou costumes locais de um país em particular. Se for esse o caso, então onde as leis locais exigem um critério mais elevado do que o estabelecido no código, a lei local deve ser sempre aplicada. Se, pelo contrário, o código fornecer um critério superior, então deve Substituir a lei local, excepto se este procedimento resultar numa actividade ilegal.

CONVERSA ABERTA

A L'ORÉAL encoraja uma cultura de abertura onde os funcionários podem colocar as suas dúvidas genuínas.

Espera-se que todos os funcionários assumam responsabilidade pessoal de forma a assegurar que a nossa conduta está de acordo com o ESPÍRITO L'ORÉAL e a NOSSA FORMA DE TRABALHAR.

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

Reconhecemos que os funcionários podem ter dúvidas sobre determinadas práticas e necessitem de aconselhamento e orientação para os ajudar a resolver.

É nossa política que todas as dúvidas levantadas de boa fé sobre condutas incorrectas por parte da Empresa ou por qualquer dos seus funcionários ou parceiros de negócio sejam investigadas minuciosamente e que sejam tomadas as acções apropriadas para lidar com o resultado dessas investigações. "Boa fé" significa que foi fornecida informação que se acredita ser honesta e precisa nessa altura, mesmo se mais tarde se provar o contrário.

Forneceremos informações a quem levantou a dúvida na medida em que seja apropriada e possa ser transmitida sem infringir os requisitos legais ou outras obrigações de confidencialidade.

Asseguraremos um processo justo no caso de uma investigação e, em particular, o respeito dos princípios do devido processo e a presunção de inocência.

Toda a informação dada no decorrer da investigação será comunicada numa base de "necessidade de conhecimento" e qualquer funcionário que levante tais dúvidas de boa fé será protegido contra retaliação. É esperada uma total cooperação durante as investigações.

O procedimento normal para levantar tais questões é através da hierarquia. Se por qualquer razão se sentir desconfortável com esta via, deve levantar a questão com o seu Director

de Recursos Humanos. Podem também existir recursos adicionais disponíveis no seu país, tais como representantes de pessoal, procedimentos de reclamação ou uma linha de ajuda.

No seu país, o Director-Geral é o responsável máximo por assegurar o respeito pelo ESPÍRITO L'ORÉAL e a pela NOSSA FORMA DE TRABALHAR.

Se levantou a dúvida localmente e continua insatisfeito com a resposta que lhe foi dada pelo director local, ou no caso excepcional de não ser apropriado o levantamento da questão localmente, pode contactar o Director de Ética do Grupo L'ORÉAL da seguinte forma:

website: www.loreaethics.com

carta: **Group Director of Ethics, L'ORÉAL,**
41, rue Martre, 92117 CLICHY, FRANÇA

Tenha em atenção que apesar de não proibirmos denúncias anónimas, não as encorajamos. Acreditamos que oferecemos garantias suficientes para tornar desnecessário que um funcionário que denuncie uma dúvida em boa fé esconda a sua identidade. É também difícil investigar um assunto minuciosamente quando denunciado anonimamente.

A NOSSA FORMA DE TRABALHAR COMO EMPRESA

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

ESPÍRITO L'ORÉAL



SEGURANÇA E QUALIDADE DO PRODUTO

A segurança e qualidade do produto são sempre primordiais.

É o desempenho superior, a qualidade e a segurança dos nossos produtos que demonstram a nossa dedicação e respeito pelos nossos clientes, que nos fazem ganhar 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 comprovada, garantidas por rigorosos testes.

Cada funcionário da L'ORÉAL em todo o mundo deve estar empenhado na obtenção da total qualidade do produto, desde a concepção até à distribuição, e mesmo depois do produto ter sido colocado no mercado.

Todos nós, envolvidos no desenvolvimento, fabrico, comercialização, distribuição e vendas dos nossos produtos, devemos:

- Cumprir todos os requisitos legais e regulamentares sobre o desenvolvimento de produtos e etiquetagem;
- Encorajar uma livre e aberta troca de pontos de vista sobre a segurança do produto, de forma a que nenhuma questão de segurança seja ignorada;
- Assegurar que os mais altos padrões de higiene e rigorosos controlos de qualidade são aplicados em cada fase do processo de produção;
- Assegurar que todas as reacções adversas dos consumidores são relatadas ao Departamento de Vigilância Pós Comercialização;
- Responder prontamente a quaisquer dúvidas sobre possível segurança do produto, tolerância e questões de controlo de qualidade.

P: Trabalho na linha de produção e identifiquei alguns produtos finais com defeito, mostrando que 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?

R: A L'ORÉAL colocou em funcionamento 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.

P: Recebemos um relatório de um fornecedor dizendo que pode ter ocorrido uma possível contaminação num envio recente de ingredientes. Os produtos que contêm os ingredientes foram já 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?

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

Atenção: *Se se encontrar perante um problema que envolve a segurança do produto, não o guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão, o seu Director de Controlo de Qualidade ou o seu Director de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre "Conversa Aberta").*

EXACTIDÃO NOS REGISTOS FINANCEIROS E EMPRESARIAIS

A precisão é primordial para o sucesso de um negócio. Esta é uma parte essencial para gerir o nosso negócio legal, honesta e eficazmente. Todos temos a obrigação de nos certificarmos que os nossos registos, financeiros ou outros, são precisos. Em particular, é crucial ser possível fornecer informação transparente, regular e fiável aos nossos accionistas.

Espera-se que:

- Se desempenhe o nosso papel para assegurar que são mantidos registos financeiros e empresariais precisos de forma permanente;
- Se mantenham os registos em segurança e se sigam as linhas de orientação sobre retenção de registos;
- Se coopere com os auditores internos e externos;
- Se recusem todas as transacções em numérico. Se não existir outra possibilidade, as transacções em dinheiro devem ser expressamente autorizadas, devidamente registadas e documentadas;
- Nos certifiquemos de que não vendemos, transferimos ou liquidamos quaisquer bens da L'ORÉAL sem a devida autorização e documentação.

P: Foi-me pedido para verificar o relatório de vendas preparado pelo meu gestor 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 gestor. O que devo fazer?

R: A razão pela qual lhe foi pedido para verificar o relatório de vendas é precisamente para ter a certeza 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 gestor sobre o que encontrou. Ele ou ela não tem razão para estar zangado consigo; pelo contrário, fez bem em evitar que fosse passada informação incorrecta.

P: 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.

R: 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.

P: Um dos nossos clientes perguntou se podia pagar através de uma mistura de diferentes contas, usando dinheiro e cheques. Isto é aceitável? O que devo fazer?

R: 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 ex. drogas, suborno e prostituição) são escondidos, ou tornados legítimos. Assim, deve informar sempre a sua hierarquia antes de aceitar o pagamento e tomar todos os passos possíveis para se certificar de que esta é uma transacção genuína. Entre os sinais de perigo a procurar 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.

Atenção: Se estiver a enfrentar um problema sobre precisão financeira, não o guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão, o seu Director Financeiro ou o seu Director de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre “Conversa Aberta”).

UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DA EMPRESA

Os recursos da Empresa são destinados 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 prejudicam as operações e desempenho financeiro da L'ORÉAL

Espera-se que:

- Como regra geral, se evite o uso pessoal de bens da Empresa. O uso limitado de ferramentas de comunicação tais como correio electrónico, telefone e Internet pode ser aceitável desde que não incorra em custos pouco razoáveis e não interfira com as nossas responsabilidades de trabalho;
- Se respeite e proteja 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;
- Se evite o uso inapropriado de sistemas de computador, correio electrónico empresarial e Internet;
- Se reconheça que todos os bens da empresa e documentos pertencem à L'ORÉAL.

P: 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 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?

R: Não. Se tem quaisquer suspeitas deste género deve transmiti-las directamente ao seu gestor. A Empresa tem procedimentos específicos para aceder ao correio electrónico de funcionários quando relacionados com uma investigação de má conduta ou por outras razões legítimas. Ainda que o seu amigo na Informática tenha acesso a estas contas, ele não deve usá-lo para estes fins sem a devida autorização obtida através de canais oficiais da Empresa.

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

R: Em geral, poderá utilizar o computador fora das horas de trabalho para escrever documentos pessoais, desde que este procedimento seja ocasional, razoável e não interfira com as suas responsabilidades de trabalho.

P: Estou sempre a receber correio electrónico da "piada do dia" de um amigo num outro departamento, alguns dos quais têm muita graça. Gostava de enviar alguns deles 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?

R: Neste caso deve usar o seu senso comum. Lembre-se de que nem todos têm o mesmo sentido de humor e deve pensar duas vezes antes de reenviar tais "piadas". Em particular, deve ter em conta que os sistemas de correio electrónico da Empresa e o acesso de Internet não devem ser usados para aceder, guardar, enviar ou publicar qualquer material que seja inconsistente com o ESPÍRITO L'ORÉAL, incluindo o respeito pelas pessoas. Isso inclui, obviamente, imagens pornográficas ou de sexo explícito, conteúdos políticos ou religiosos, ou qualquer conteúdo que promova a violência, ódio ou intolerância.

P: No trabalho, podemos comprar produtos da loja da Empresa com desconto nos preços. Algumas vezes fico também com produtos grátis dados pelos meus colegas do Marketing. Já ofereci alguns destes produtos à minha tia e ela sugeriu que os podíamos vender na Internet. Será correcto?

R: Não, não pode vender estes produtos. Os colaboradores têm acesso a produtos grátis ou com desconto, porque sentimos que é importante para os colaboradores da L'ORÉAL, qualquer que seja a sua função, conhecer e desfrutar dos nossos produtos. É parte do orgulho no trabalho. Isto quer dizer que os produtos são para seu uso pessoal. Pode também oferecê-los como um presente a um familiar ou amigo, mas excepcionalmente.

Atenção: *Se estiver a enfrentar uma questão sobre o uso de bens da Empresa, não a guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão ou com o seu Director de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre "Conversa Aberta").*

INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

A divulgação não autorizada de informação confidencial pode ser prejudicial para a L'ORÉAL. Devemos todos assegurar que toda a informação não revelada ao público é mantida em absoluta confidencialidade. 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.

Espera-se que:

- Se limite a divulgação de informação confidencial a pessoas com uma “necessidade de conhecimento” legítima que sirva os interesses da L'ORÉAL;
- Se proteja todos os registos confidenciais de clientes e fornecedores, quer em papel quer electrónicos;
- Se previna a divulgação de informação confidencial a terceiros exteriores à L'ORÉAL (incluindo familiares de funcionários);
- Se evite discutir ou trabalhar com informação confidencial em áreas públicas onde as conversas possam ser escutadas ou os dados comprometidos;
- Se certifique que não estamos a divulgar a informação confidencial de um anterior empregador;
- Toda a informação confidencial seja devolvida (incluindo todas as cópias do material original) após a saída da L'ORÉAL.

P: Os meus amigos perguntam frequentemente sobre o meu trabalho na L'ORÉAL: estão curiosos 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?

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

P: Um dia destes 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?

R: Todos nós devemos tomar as medidas necessárias para proteger a confidencialidade da informação, mesmo no local de trabalho: por exemplo, seguindo a política da “secretária limpa”, guardando os ficheiros, mudando as palavras-passe com regularidade e tendo cuidado quando se usa o telefone em alta voz. Nunca sabemos quem pode estar a passar e, mesmo entre colaboradores da L'ORÉAL, a informação comercial sensível deve ser somente partilhada numa base de “necessidade de conhecimento”.

Atenção: Se se encontrar perante um problema que envolve confidencialidade, tome as medidas apropriadas para o resolver. Receberá ajuda e apoio necessários ao discutir o assunto com a sua gestão, com o Departamento Jurídico ou com o seu Director de Recursos Humanos (ver também o capítulo “Conversa Aberta”).

REPRESENTANDO A EMPRESA

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

Espera-se que:

- Se aja de acordo com os melhores interesses da L'ORÉAL;
- Se demonstre os valores da L'ORÉAL no comportamento profissional;
- Se evite falar ou escrever em nome da L'ORÉAL a não ser que esteja devidamente autorizado;
- Se evite falar ou escrever sobre temas fora dos conhecimentos pessoais;
- Se assegure que não existe confusão entre as suas opiniões pessoais e as da Empresa (Assim, por exemplo, deve evitar o uso de cartas com o cabeçalho da L'ORÉAL ou correio electrónico para expressar pontos de vista pessoais ou para negócios pessoais).

P: Visitei o blog 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 nº1 em cosmética"! Devo falar com ele sobre isto?

R: Os blogs estão a tornar-se numa popular forma de expressão. Quando participarem em blogs, 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. Na maioria dos casos, não é apropriado identificarem-se como colaboradores da L'ORÉAL num blog deste género. 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 gestor.

P: 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?

R: 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.

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

R: Não. Se existe informação incorrecta a circular em público, deve dar conhecimento ao seu gestor ou a alguém nas Relações Públicas sobre este facto e eles tomarão medidas quando necessárias. Mas nenhum colaborador não autorizado pode colocar informação da Empresa ou posições da Empresa na Internet ou em qualquer outro local.

Atenção: Se estiver a enfrentar uma questão sobre a representação da Empresa, não a guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir essa questão com a sua gestão, com o seu Director de Relações Públicas, ou com o seu Director de Recursos Humanos (consulte o capítulo sobre "Conversa Aberta").

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 ofertas ou entretenimento, a regra de “ouro” é a divulgação total.

Quando oferecer lembranças ou entretenimento, a regra de “ouro” é o bom-senso e avaliar como será entendido pelo público em geral.

Espera-se que:

- Nunca se aceitem ofertas ou entretenimento de quaisquer fornecedores a não ser que sejam claramente simbólicos em valor;
- Nunca se ofereçam ou aceitem ofertas em numerário;
- Se certifique de que todas as ofertas e entretenimentos oferecidos são apropriados e estão de acordo com os valores da L'ORÉAL;
- Se certifique de que aquando do estabelecimento de uma nova relação comercial, todas as partes estão cientes sobre as orientações da L'ORÉAL relativamente a ofertas e entretenimento. Por sua vez, se descubra quais são as políticas do parceiro de negócio sobre estes assuntos. Esta atitude pode ser muito útil para evitar quaisquer mal entendidos;
- Se transmita imediatamente à gestão qualquer oferta ou convite recebido.

P: Posso oferecer a um cliente da L'ORÉAL bilhetes para um concerto no qual não vou poder estar presente?

R: 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.

P: Acabei de fechar um negócio importante com um cliente novo. O meu Director de Vendas sugeriu levá-lo a um clube para comemorar. 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?

R: 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” desagradável. Deve encorajar o seu Director de Vendas a encontrar uma opção mais apropriada. A longo prazo, essa posição irá ser positiva para a Empresa.

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

R: Não, não pode aceitar este desconto a não ser que seja uma oferta a todos os funcionários da L'ORÉAL.

P: 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 agradável. Posso aceitá-lo?

R: 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 inapropriado e deve ser evitado recusando diplomaticamente a oferta, deixando clara a razão pelo qual o está a fazer.

P: 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?

R: 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 é geralmente correcto. Neste caso, deve agradecer ao fornecedor pela sua generosidade, mas educadamente recusar o seu presente. Se pensar que a recusa vai prejudicar a relação, procure o conselho da sua gestão para encontrar uma forma apropriada de lidar com a oferta.

Atenção: *Se estiver a enfrentar uma questão sobre ofertas e entretenimento, não a guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão, com o seu Responsável de Compras, ou com o seu Director de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre “Conversa Aberta”).*

SUBORNO E “PAGAMENTOS FACILITADORES”

Estamos convictos de que a corrupção é inaceitável. Este comportamento não se adequa ao ESPÍRITO L'ORÉAL, não beneficia as comunidades nas quais operamos e representa um custo para a Empresa. O suborno é uma forma de corrupção e é ilegal na maioria dos países, sobretudo quando existam funcionários públicos envolvidos. Alguns países interditam inclusivamente os “pagamentos facilitadores”. Estes são definidos como pagamentos utilizados para assegurar ou acelerar acções legais do governo tais como, por exemplo, a emissão de licenças ou a libertação de mercadorias retidas na alfândega. A maioria constitui, de facto, uma forma de suborno.

Espera-se que:

- Nunca se proponha, ofereça ou prometa numerário ou serviços (incluindo presentes e entretenimento) a funcionários governamentais, a outros funcionários e a todos os que sobre eles possam exercer influência;
- Nunca se faça intencionalmente tais pagamentos através de terceiros, o que significa uma selecção e monitorização criteriosas de fornecedores, agentes e parceiros de negócio;
- Se assegure que, perante uma situação em que tais pagamentos seriam inevitáveis, o nosso Director-Geral seja imediatamente informado e o pedido documentado na íntegra.

P: 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 uma comissão avultada e afirmou que utilizaria o dinheiro para “ajudar no andamento do processo”. Uma vez que desconhecemos o destino do dinheiro, deveremos preocupar-nos?

R: Sim. Se suspeitar do comportamento de qualquer agente, não deve efectuar quaisquer pagamentos adiantados enquanto não tiver determinado que não foram, ou estão a ser, efectuados quaisquer pagamentos irregulares. A investigação desses assuntos pode deparar-se com obstáculos culturais em alguns países, mas quaisquer agentes que tenham relações comerciais com empresas multinacionais devem compreender a necessidade destas medidas.

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

R: A Empresa não oferece gratificações a funcionários públicos para assegurar a execução de funções oficiais. Se o pagamento não corresponder a uma taxa legítima de instalação, não deve ser efectuado.

Atenção: *Se se encontrar perante um problema que envolve suborno e “pagamentos facilitadores”, não o guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão, com o seu Responsável de Compras, ou com o seu Director de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre “Conversa Aberta”).*

A NOSSA FORMA DE TRABALHAR
**COMO ENTIDADE
EMPREGADORA**

“Queremos fazer da L'ORÉAL um ótimo local para trabalhar. Sabemos que os nossos colaboradores são o nosso maior trunfo”

ESPÍRITO L'ORÉAL



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.

Espera-se que:

- Se respeite as regras da Empresa relativas a saúde e segurança no trabalho;
- Se tomem todas as precauções razoáveis para manter um ambiente de trabalho seguro e saudável;
- Se assegure que as nossas acções não nos colocam, ou a terceiros, em risco;
- Se saiba como agir em caso de emergência no nosso local de trabalho;
- Se informe a gestão sobre qualquer comportamento, instalações ou itens passíveis de comprometer a segurança do nosso ambiente de trabalho, bem como todos e quaisquer acidentes, ainda que de pouca importância.

P: A minha directora diz que está preocupada por eu não dormir o suficiente e sugeriu que não saísse tanto à noite depois do trabalho. Afirma que a preocupa que eu possa adormecer e tenha um acidente. Tudo bem, aconteceu-me estar um pouco sonolento, uma ou duas vezes, mas continuo a desempenhar 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?

R: 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 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.

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

R: 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. A segurança é um compromisso absoluto que não deve ser posto em causa por prazos de produção ou por qualquer outro motivo.

P: Enquanto representante de vendas é frequente conduzir à noite com amostras de produtos 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?

R: Deve tentar evitar colocar-se nesta situação, mas, por vezes, pode ser inevitável. Se sente que a sua segurança está em perigo, deve contactar o seu Director de Recursos Humanos para discutir soluções possíveis.

P: Acabei de saber que um dos nossos subcontratados tem bebido nas nossas instalações. Uma vez que, tecnicamente, ele não é funcionário da L'ORÉAL, devemos preocupar-nos?

R: Informe a gestão relativamente a qualquer comportamento que possa comprometer a segurança do seu ambiente de trabalho ou colocar alguém em risco.

Atenção: Se se encontrar perante um problema que envolve segurança e saúde, não o guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com o seu Gestor de Saúde e Segurança, com o seu Director de Recursos Humanos ou com o seu Responsável pelas Instalações (consultar também o capítulo sobre "Conversa Aberta").

DIVERSIDADE

Na L'ORÉAL, acreditamos no valor da diferença e encaramo-la como um grande trunfo no nosso trabalho. Os diversos antecedentes dos nossos colaboradores fomentam a criatividade e permitem-nos uma melhor compreensão dos nossos clientes.

A L'ORÉAL está também empenhada em facilitar a integração profissional dos que requerem atenção especial: jovens adultos, pessoas de famílias desfavorecidas e portadores de necessidades especiais físicas.

Espera-se que:

- Se assegure que não existe discriminação com base em:
 - Sexo;
 - Incapacidade;
 - Situação familiar;
 - Orientação sexual;
 - Idade;
 - Opiniões políticas e filosóficas;
 - Credos;
 - Actividade sindical;
 - Origens raciais, sociais, culturais ou nacionais.

Tal aplica-se não só ao recrutamento, como também a todas as decisões relativas à formação, promoção, vínculo laboral e condições laborais no geral.

- Se apoie e promova o empenho da L'ORÉAL numa força de trabalho diversificado;
- Se assegure que os nossos fornecedores, clientes e parceiros de negócio têm conhecimento da política de diversidade da L'ORÉAL.

Toda e qualquer alegação de discriminação é encaraada com toda a seriedade e, se comprovada, pode conduzir a sanções, incluindo o despedimento.

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

R: A primeira regra reside no facto de a L'ORÉAL respeitar as legislações locais e, por conseguinte, qualquer funcionário que viole as leis contra a discriminação no seu país pode ser sancionado. Contudo, podem existir países onde a L'ORÉAL considere que a lei anti-discriminação 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.

P: Um colega no meu departamento faz frequentemente piadas alusivas aos antecedentes étnicos e religiosos das pessoas. Ele diz que é só para se divertir, mas eu considero os seus comentários insultuosos e humilhantes. No entanto, não quero ser visto como desmancha-prazeres ou como alguém demasiado sensível e sem humor e tenho receio de o confrontar. O que devo fazer?

R: Piadas ou insinuações a respeito das pessoas devido à cor da sua pele, ao seu país de origem, à sua religião ou até mesmo ao seu sotaque não são aceitáveis para a L'ORÉAL. Constituem a negação do respeito que todos nós merecemos. Diga ao seu colega que considera as suas "piadas" ofensivas. Se as piadas não pararem, deve levantar a questão junto da sua hierarquia ou do Director de Recursos Humanos.

P: 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, salvo, claro, se existir trabalho por terminar. Isto é discriminação indirecta?

R: 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? Pode obter o mesmo resultado realizando a reunião mais cedo, durante o dia, ou à segunda-feira, logo pela manhã?

P: Oíço constantemente que a diversidade é importante para o Grupo. Isso significa que só devo contratar ou promover mulheres ou pessoas de minorias étnicas?

R: 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 minorias étnicas e às mulheres. Inclui outros grupos que são muitas vezes alvo de discriminação, tais como portadores de deficiências, pessoas idosas, etc.

Atenção: Se se encontrar perante um problema que envolve a diversidade, não o guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão ou com o seu Director de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre "Conversa Aberta").

ASSÉDIO E COMPORTAMENTOS AGRESSIVOS

Todos nós temos direito a ser tratados no respeito pela dignidade humana. Na L'ORÉAL, esse 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 comportamentos agressivos, não são aceitáveis. Na L'ORÉAL, questionamos factos e ideias, não indivíduos.

Espera-se que:

- Não se pratique qualquer forma de assédio ou comportamentos agressivos;
- Se apoie e promova o empenho da L'ORÉAL num local de trabalho livre de quaisquer comportamentos agressivos e de assédio;
- Se seja cortês: tratar os nossos colegas de trabalho como gostaríamos que nos tratassem.

Toda e qualquer alegação de comportamentos agressivos ou de assédio é encarada com toda a seriedade e, se comprovada, pode conduzir a sanções, incluindo despedimento, desde que a legislação local o permita

P: O que quer a L'ORÉAL dizer exactamente com “assédio” e “comportamentos agressivos”? Não creio que exista legislação relativa a este assunto no meu país.

R: A primeira regra reside no facto de a L'ORÉAL respeitar a legislação local e, por conseguinte, qualquer funcionário 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”).

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 comportamentos agressivos.

P: A minha gestora consegue ser altamente intimidadora. Sei que ela está a fazer um grande esforço para obter 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?

R: A sua gestora deve incitar e estimular a equipa para que a qualidade do trabalho seja a que esperamos na L'ORÉAL. Isto 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 gestora. 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.

Atenção: Se se encontrar perante um problema que envolve assédio ou comportamentos intimidatórios, não o guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão ou com o seu Director de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre “Conversa Aberta”).

ASSÉDIO SEXUAL

Todos nós temos direito a ser tratados no respeito pela dignidade humana. Na L'ORÉAL, esse 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.

Espera-se que:

- Não se pratique qualquer forma de assédio sexual;
- Se cesse imediatamente qualquer comportamento que se saiba ser indesejado;
- Se apoie e promova o empenho da L'ORÉAL num local de trabalho livre de qualquer assédio sexual.

Toda e qualquer alegação de assédio sexual é encarada com toda a seriedade e, se comprovada, pode conduzir a sanções, incluindo despedimento.

P: 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?

R: A primeira regra reside no facto de a L'ORÉAL respeitar a legislação local e, por conseguinte, qualquer empregado 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, olhares e outros gestos, comentários, convites ou pedidos;
- Distribuição ou ostentação de material ofensivo, incluindo imagens ou desenhos impróprios.

P: Uma colega minha trabalha com vários homens que fazem regularmente comentários de cariz sexual sobre as mulheres. Os comentários são frequentemente grosseiros, mal-educados e depreciativos. Ela acha que eles não se apercebem do que fazem, mas considera o comportamento desagradável e humilhante. Contudo, tem receio de dizer o que pensa, pois não quer transmitir uma ideia de puritana ou atrair o mesmo tipo de comentários sobre a sua pessoa. O que devo fazer em relação ao assunto?

R: Deve incitar a sua colega a falar directamente com os homens se ela sentir à-vontade para o fazer. Ela também pode levantar a questão junto da hierarquia ou do Director de RH. Se a sua colega não tomar medidas, então, deverá transmitir o que ela lhe contou, mesmo não estando na posse de todos os factos ou não tendo presenciado o assédio. É essencial cessar o comportamento ofensivo antes que este se torne grave.

Atenção: Se se encontrar perante um problema que envolve assédio sexual, não o guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão ou com o seu Director de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre "Conversa Aberta").

PRIVACIDADE

Todos temos direito à privacidade.

A L'ORÉAL está empenhada em respeitar a confidencialidade dos dados pessoais dos seus colaboradores (tais como registos pessoais, fotografias e local de residência). Apenas os dados necessários para o desempenho eficaz da L'ORÉAL são solicitados e retidos pela Empresa.

Se estivermos autorizados a ter acesso aos dados pessoais dos colaboradores, espera-se que:

- Se assegure que essa informação é fornecida apenas a pessoal autorizado e só o estritamente necessário;
- Se assegure que essa informação nunca seja fornecida a alguém exterior à L'ORÉAL, a não ser quando requerido por lei - ou com a autorização específica do funcionário;
- Se assegure que essa informação é armazenada em segurança;
- Se evite reter essa informação por mais tempo do que o necessário para cumprir os trâmites legais ou comerciais pelos quais foi adquirida;
- Se procure aconselhamento antes de transferir essa informação pessoal para fora do país de origem.

De todos nós espera-se que:

- Se evite aceder e armazenar dados pessoais dos colaboradores sem a autorização apropriada e sem ter uma razão clara para necessitar da mesma;
- Se respeite o direito à privacidade dos nossos colegas.

P: 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?

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

P: Ouvi recentemente a minha gestora 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?

R: Não deve abordar a sua colega. Em vez disso, deve informar a sua gestora e/ou os Recursos Humanos de que ouviu essa conversa. Para respeitar a privacidade da sua colega, não deve, obviamente, partilhar a informação que tem com ninguém.

Atenção: Se se encontrar perante um problema que envolve privacidade, tome as medidas apropriadas para o resolver. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão, o seu Gestor de Protecção de Dados ou o seu Director de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre “Conversa Aberta”).

CONFLITO 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 chave para lidar com quaisquer potenciais conflitos é a sinceridade absoluta. Isso permite que a situação possa ser adequadamente investigada. Como consequência, pode acontecer que algo que, à primeira vista, parecesse ser um problema, não seja minimamente prejudicial para a Empresa. Contudo, apenas a sinceridade absoluta sobre todos os factos pode dar essa garantia a todos os envolvidos – e a capacidade de transmitir essa confiança aos outros.

Espera-se que:

- Se informe a 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);
- Se evite ter qualquer cargo, envolvimento ou interesse financeiro em qualquer organização que seja concorrente, cliente, fornecedora ou qualquer outro parceiro de negócios da L'ORÉAL, se a nossa posição na L'ORÉAL nos permitir influenciar a relação comercial.

P: 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?

R: 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, são desenvolvidos todos os esforços para se assegurar que o salário e a avaliação do desempenho estejam dependentes de uma pessoa independente e para que estas situações sejam monitorizadas continuamente a fim de se garantir objectividade e justiça para todos.

P: 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?

R: 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 gestão ou Director de Recursos Humanos e discutir abertamente a questão.

P: 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?

R: 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.

P: 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?

R: A L'ORÉAL respeita a privacidade dos seus funcionários e encara positivamente a contribuição destes para a sociedade, através de associações ou obras de caridade. 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 gestor ou Director de Recursos Humanos poderá orientá-lo quanto à acção adequada. Neste caso, seria aconselhável revelar a sua situação aos seus colegas da Associação, explicando-lhes o conflito de interesses e terminando qualquer envolvimento que possa ter nessa campanha de pressão em particular.

P: 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?

R: Isto pode criar a ilusão de um conflito de interesse. Para se proteger, bem como à Empresa, deve revelar esse facto à sua gestão ou Director de Recursos Humanos. Além disso, deve continuar a evitar falar de trabalho com a sua mulher e tomar medidas para assegurar a protecção da confidencialidade e da informação exclusiva de ambas as empresas.

P: Um membro da minha equipa mantém um relacionamento com a sua secretária há alguns meses. Foram muito discretos no local de trabalho mas, ainda assim, as pessoas descobriram. Oficialmente, eu não deveria ter conhecimento. A situação desencadeou todo o tipo de boatos e podemos dizer que algumas das secretárias não estão muito contentes. 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?

R: 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 interesse nas suas relações profissionais. A situação que descreve não é apropriada porque existe um conflito de interesses. Não se pode esperar que um gestor avalie objectivamente um seu subordinado se existe um envolvimento romântico. Deve consultar o seu Director de Recursos Humanos para discutir como lidar com a situação. O ideal seria que um dos funcionários mudasse de emprego e fossem feitos esforços para que isto fosse feito eficazmente, mas com sensibilidade. Dependendo dos factos e das circunstâncias, pode haver aqui também uma situação de assédio sexual.

Atenção: *Se se encontrar perante um problema que envolve conflito de interesses, não o guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão ou com o seu Director de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre "Conversa Aberta").*

A NOSSA FORMA DE TRABALHAR
**COMO EMPRESÁRIO
RESPONSÁVEL**

“Cumprimos a nossa função ao criarmos um mundo de beleza e justiça”

ESPÍRITO L'ORÉAL



ACTIVIDADES POLÍTICAS

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

É nossa obrigação, sempre que nos envolvemos em actividades políticas:

- Deixar claro que não representamos a L'ORÉAL seja em que circunstância for;
- Evitar a utilização dos recursos da empresa (incluindo tempo de trabalho, telefones, papel, endereço de correio electrónico e demais recursos) na prossecução ou apoio às nossas actividades políticas pessoais.

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

R: Não. Não utilize o tempo ou quaisquer recursos da empresa em prol de actividades políticas.

P: A minha hierarquia perguntou-me se estaria na disposição de contribuir com uma doação para a campanha da filha à presidência da câmara. É apropriado?

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

Atenção: *Se estiver perante uma questão relativa a actividades políticas, não a guarde para si. Consiga a ajuda e o apoio de que precisa, discutindo essa questão com a sua gestão, com o Director de Relações Públicas ou com o Director de Recursos Humanos (consulte o capítulo sobre “Conversa Aberta”).*

CONTRIBUTO PARA A COMUNIDADE

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

Espera-se que:

- Se apoie os projectos filantrópicos promovidos pelo grupo L'ORÉAL, participando naqueles que são do nosso interesse e aos quais o nosso perfil de grupo proporciona um valor acrescentado;
- Se garanta que só envolvemos a L'ORÉAL em acções que reflectam a nossa estratégia filantrópica empresarial e os nossos valores empresariais;
- Se compreenda que a filantropia é um compromisso a longo prazo e que todas as acções, independentemente da sua dimensão, merecem um envolvimento de acordo com um plano claro sobre o desenvolvimento da parceria ao longo do tempo.

P: 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 de gel de banho que vai ser destruída porque as embalagens são velhas. Eu poderia recolhê-las sem ninguém saber. Posso dar-lhes isto?

R: A L'ORÉAL quer apoiar a sua acção filantrópica, caso esta se enquadre na estratégia da empresa. Entre em contacto com o seu gestor, 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.

P: 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?

R: Se esse hospital representar uma oportunidade enquadrada na estratégia filantrópica geral da L'ORÉAL, entre em contacto com o seu gestor 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" e em estabelecer parcerias que aliem dinheiro e doações em géneros, contribuições de colaboradores e está empenhada, sobretudo, em partilhar o conhecimento que temos em inúmeros domínios em prol de terceiros. A sua proposta poderia fazer de si o patrocinador da empresa que desenvolveria um significativo programa conjunto a longo prazo.

Atenção: Se estiver perante uma questão relativa a contributos para a comunidade, não a guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão ou com o seu Director de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre "Conversa Aberta").

CONSCIÊNCIA AMBIENTAL

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.

Espera-se que:

- Se concretize o compromisso da L'ORÉAL em processos ecológicos;
- Se favoreça a utilização de matérias-primas renováveis e a criação de embalagens ecológicas;
- Se tenha em consideração 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 for possível não fazer lixo, temos de assegurar que os materiais são reciclados ou descartados 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;
- Se tomem todas as medidas necessárias para evitar e pôr fim ao não cumprimento da política ambiental da L'ORÉAL;
- Se comunique imediatamente quaisquer descargas ou emissões anómalas para a atmosfera ou para a água à gestão ou ao Gestor de Saúde e Segurança.

P: O dispositivo de controlo da poluição de uma importante peça de equipamento de produção 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?

R: 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. Comunique à sua hierarquia para que o/a ajude a encontrar uma solução.

P: Atendendo a que cumprimos a legislação local, que motivo há para sermos obrigados a respeitar os padrões ambientais da L'ORÉAL que nos colocam em desvantagem relativamente à concorrência?

R: O compromisso ambiental da L'ORÉAL vai para além de um simples cumprimento 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.

Atenção: Se estiver perante uma questão relativa ao ambiente, não a guarde para si. Consiga a ajuda e o apoio de que precisa, discutindo essa questão com a sua gestão, com o Gestor de Saúde e Segurança ou com o Director de Recursos Humanos (consulte o capítulo sobre "Conversa Aberta").

A NOSSA FORMA DE TRABALHAR

RECURSOS SUPLEMENTARES PARA GESTORES

“Fazemos negócio com integridade”

ESPÍRITO L'ORÉAL



O PAPEL DO GESTOR

Enquanto gestor, 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.

E, enquanto gestor, terá ainda de lidar com assuntos geralmente reservados a um nível de gestão, nomeadamente:

- Publicidade e marketing;
- Informação privilegiada;
- Selecção e Igualdade de tratamento de fornecedores;
- Concorrência leal;
- Impostos.

P: O que é mais importante para mim como gestor/a, cumprir as minhas obrigações para com objectivos financeiros ou empresariais ou as do ESPÍRITO L'ORÉAL e O MODO COMOTRABALHAMOS?

R: Ambas são completamente compatíveis – e estão interligadas. Fazer as coisas certas pelas razões certas é sempre uma boa aposta. Práticas empresariais ilegais e abusivas não servem os interesses da empresa.

PUBLICIDADE E MARKETING

A publicidade e marketing da L'ORÉAL assentam nas características intrínsecas dos nossos produtos e no seu resultado. Este princípio é essencial para conquistar e preservar a lealdade dos nossos clientes.

É nossa obrigação, quando nos envolvemos no marketing e promoção dos nossos produtos:

- Garantir que todo o material de publicidade e promoção tem por base resultados comprovados e dados científicos;
- Apresentar uma descrição justa e verdadeira dos nossos produtos e respectivos efeitos;
- Envidar esforços no sentido de assegurar que o objectivo e a utilização correcta dos nossos produtos são facilmente compreendidos pelos consumidores;
- Estar sensibilizados para eventuais reacções de grupos religiosos, étnicos, culturais ou sociais à nossa publicidade;
- Garantir que não procedemos à colocação de produtos em outlets (TV ou programas radiofónicos, revistas ou meios digitais) cuja estratégia de captação de audiências assente na exploração de casos extremos de violência, pornografia ou encorajamento de comportamentos ofensivos ou de ódio relativamente a terceiros; estas estratégias são contrárias aos princípios da L'ORÉAL;
- Ter o cuidado de garantir que as nossas acções são coerentes com o ESPÍRITO L'ORÉAL no caso de publicidade destinada a crianças e jovens.

P: Um colega mostrou-me uma proposta de marketing para uma loção de corpo que mostra 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?

R: A nossa publicidade e promoção está concebida para ter o máximo de impacto na audiência que desejamos e, por isso, 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. Isto não significa que não possa haver criatividade, mas é preciso garantir que a mensagem publicitária não vai ser mal interpretada como encorajadora de comportamentos doentios e prejudiciais.

P: Estou a testar um programa de marketing para um produto novo. O departamento de I&D responsável disse que o produto só “disfarça as rugas”, mas o meu gestor disse-me para eu dizer que “elimina as rugas”. Preocupa-me o facto de isto não ser inteiramente verdade. Qual é a atitude correcta?

R: Tentar vender os nossos produtos por meio de afirmações enfatizadas ou exageradas é desonesto e suscita a desconfiança dos nossos clientes. Se o produto não elimina as rugas, então não deve dizer isso.

Atenção: *Se estiver perante uma questão relativa a publicidade e marketing, não a guarde para si. Consiga a ajuda e o apoio de que precisa, discutindo essa questão com a sua gestão, com o Director Científico, o Director Técnico-Regulamentar ou o Director de Recursos Humanos (consulte o capítulo sobre “Conversa Aberta”).*

OPERAÇÕES COM INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA

Embora a L'ORÉAL não deseje restringir a liberdade de os seus colaboradores fazerem investimentos pessoais apropriados, cada um de nós deve ter presente o risco de ser visto a envolver-se em "operações com informação privilegiada" quando toma decisões de investimento.

Espera-se que:

- Se tenha consciência de que a utilização de informação confidencial para fazer investimentos pode estar abrangida pela legislação que regula as operações com informação privilegiada;
- Se evite comprar ou vender acções da L'ORÉAL ou de qualquer outra empresa se estivermos na posse de informação privilegiada nessa ocasião;
- Se evite divulgar essa informação privilegiada a terceiros fora da empresa, incluindo familiares;
- Se evite divulgar essa informação privilegiada dentro da empresa, excepto por imperativos de "necessidade de informação";
- Se proteja a informação privilegiada de uma divulgação accidental.

P: Desconheço a legislação. O que significa exactamente "informação privilegiada"?

R: "Informação privilegiada" é um conceito definido por lei. Em termos gerais, diz respeito a informação não divulgada publicamente e que um investidor poderia considerar importante para tomar uma decisão de investimento. Esta informação pode dizer respeito à L'ORÉAL, mas também a qualquer um dos seus clientes ou fornecedores ou a uma empresa com a qual a L'ORÉAL tenha contactos. Pode encontrar mais informação no nosso documento sobre Ética do Mercado Bolsista.

P: 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?

R: Não. Estando ao serviço da L'ORÉAL, será considerado um "privilegiado" e, nessa medida, não pode comprar nem vender acções da L'ORÉAL ou de outra empresa até o acordo ser tornado público.

P: Compreendo a impossibilidade de comprar acções da L'ORÉAL com base em informações internas. Mas será que posso "mencionar por acaso" à minha namorada que agora talvez seja um momento bom para comprar – seria possível?

R: Não. Era como se fossem compradas por si. Mesmo que tudo o que ouviu sejam boatos, estaria a encorajar a sua propagação e isso também não seria eticamente correcto.

Atenção: Se estiver perante uma questão relativa a operações com informação privilegiada, tome as devidas medidas para a resolver. Receberá a ajuda e o apoio necessários se discutir o assunto com a sua gestão, com o Departamento Jurídico ou com o Director de Recursos Humanos (ver também o capítulo "Conversa Aberta").

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.

É nossa obrigação, no relacionamento com os fornecedores:

- Seleccionar os fornecedores através da abertura de concursos públicos pautados por critérios objectivos de avaliação de desempenho e qualidade dos serviços; deve garantir-se que todas as ofertas de fornecedores sejam comparadas de igual modo e sem favoritismos;
- Ser transparente relativamente ao processo de concurso e dar uma resposta honesta e compreensiva às propostas recusadas;
- Garantir que as Condições Gerais de Compra e Pagamento da Empresa, nas quais se incluem as expectativas éticas da L'ORÉAL, são compreendidas e aceites por todos os fornecedores, independentemente da sua localização;
- Dar informação aos fornecedores com base em indicadores objectivos, transparentes e consistentes;
- Ajudar os fornecedores a satisfazer as expectativas da L'ORÉAL – mas ter a coragem de terminar uma relação com aqueles fornecedores que persistirem em não satisfazer essas expectativas;
- Pagar aos fornecedores dentro do prazo acordado e de acordo com os termos negociados (desde que o fornecedor satisfaça os termos do contrato);

- Verificar se o fornecedor não se encontra excessivamente dependente da L'ORÉAL;
- Não exigir dos fornecedores concessões insensatas de modo a ganharem ou manterem a relação de negócios com a L'ORÉAL; em particular, evitar a negociação recíproca (esta envolve a formulação implícita ou explícita de que uma decisão de compra de produtos ou serviços se baseia num acordo recíproco segundo o qual o fornecedor compra os nossos produtos ou serviços);
- Proteger a informação confidencial do fornecedor como se fosse a nossa e, em particular, garantir que respeitamos os seus direitos de autor e de propriedade intelectual.

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 conseguir favores.

P: 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?

R: Pode dizer ao primeiro fornecedor que recebeu uma oferta a melhor preço, mas não deve revelar a identidade do segundo fornecedor. Se o fizer, estará a dar ao primeiro fornecedor informação sobre os preços da concorrência, o que é eticamente incorrecto.

CONCORRÊNCIA LEAL

P: 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?

R: Sim. Não há motivo para que não ajude esse fornecedor a iniciar a sua actividade. No entanto, deve mencionar no contrato o facto de esse fornecedor ter de arranjar outros clientes num determinado período de tempo e o facto de, se isso não acontecer, a L'ORÉAL poder ponderar uma mudança de fornecedor. Se o fornecedor for realmente bom, isto não será um entrave.

P: 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?

R: 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

Atenção: *Se estiver perante uma questão relativa à selecção ou ao tratamento de fornecedores, não a guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão, com o seu Responsável de Compras ou com o Director de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre "Conversa Aberta").*

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 pode conduzir a aparentes – reais ou vistas como tal – fixação de preços, divisão territorial ou outros tipos de manipulações e distorções do mercado livre.

Espera-se que:

- Se evite qualquer contacto com a concorrência no qual sejam discutidas informações confidenciais;
- Se evite induzir os clientes ou os fornecedores a cessar contratos com a concorrência;
- Se abstenha de, conscientemente, ter acções que interrompam as fontes de fornecimento da concorrência;
- Se garanta que não se estabelecem acordos de exclusividade (por exemplo, contratos que exijam que uma empresa compre ou venda apenas à L'ORÉAL) sem aconselhamento jurídico prévio, se for considerado que a L'ORÉAL venha a deter uma posição dominante no mercado;

- Se garanta que não se impõem 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) nem permitam descontos de fidelidade sem aconselhamento jurídico prévio, se for considerado que a L'ORÉAL venha a deter uma posição dominante no mercado;
- Se abstenha de tecer comentários depreciativos em relação à concorrência (incluindo quaisquer afirmações falsas relativamente aos seus produtos ou serviços);
- Se revele de imediato à hierarquia se, inadvertidamente, receberam ou utilizaram informações registadas ou confidenciais que estejam relacionadas com a concorrência e, legitimamente, lhes pertençam ou a terceiros;
- Se recolham informações sobre a concorrência apenas através de meios legítimos e se identifiquem sempre como funcionários da L'ORÉAL quando se recolherem as referidas informações;
- Nunca permitam que novos funcionários da L'ORÉAL partilhem informações confidenciais sobre a concorrência para a qual trabalhavam.

P: 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?

R: 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 alerte de imediato a hierarquia. 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.

P: 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 oficiosa”. O que devo fazer?

R: Não aceite o convite e informe de imediato o Departamento Jurídico. Temos obrigação de alertar a Associação para esses encontros “oficiosos”. 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.

IMPOSTOS

P: 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, de 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?

R: Não. Este comportamento não é ético e poderia prejudicar gravemente a nossa reputação de integridade. A L'ORÉAL nunca pode participar em tais actividades. Para além do facto de tal espionagem ser desadequada, imagine o que seria se o assunto fosse mencionado na imprensa! 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.

P: Há seis meses, contratei alguém que já trabalhou para uma empresa concorrente. Enquanto lá estive, 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?

R: Não. Não há nenhum limite de tempo para a protecção de informações confidenciais. A funcionária deveria ter sido contratada com base na investigação que ela poderia fazer para nós, não com base na que efectuou no passado para a concorrência. Até poderá ser adequado transferi-la para outro departamento, onde ela não se sinta pressionada a facultar conhecimentos confidenciais.

Atenção: Se se deparar com um problema que envolve concorrência desleal, não o guarde para si. Receberá a ajuda e o apoio necessários se discutir o assunto com a sua gestão, com o Departamento Jurídico ou com o Director de Recursos Humanos (ver também o capítulo "Conversa Aberta").

A L'ORÉAL pretende ser uma empresa exemplar onde quer que opere. Fundamental para isto é o respeito por toda a legislação fiscal relevante, assegurando que as obrigações fiscais locais são convenientemente cumpridas (documentação e prazos) e pagando na totalidade todos os impostos locais e nacionais conforme exigido pela referida legislação.

Espera-se que:

- Se assegure que a L'ORÉAL não foge conscientemente às suas obrigações fiscais;
- Se desempenhe o seu papel na manutenção de livros contabilísticos e registos precisos e completos.

P: Fui abordado por um fornecedor que afirma ter uma forma imbatível de nos fazer poupar dinheiro. Ele propõe que nas encomendas de Natal, os seus produtos sejam vendidos através de um outro país para evitar pagar imposto sobre as vendas (IVA) que, caso contrário, eles serão obrigados a nos cobrar. Parece um esquema inteligente – posso dar luz verde?

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

Atenção: Se se deparar com um problema que envolve impostos, não o guarde para si. Receberá a ajuda e o apoio necessários se discutir o assunto com a sua hierarquia, com o Director Financeiro, com o Departamento Jurídico ou com o Director de Recursos Humanos (ver também o capítulo "Conversa Aberta").

A L'ORÉAL está a “equilibrar” todas as emissões de carbono em resultado da criação, produção e distribuição do Código de Ética da Empresa. Este é o nosso primeiro documento ‘neutro para o clima’.

Estamos a fazê-lo através da Climate Care, uma das empresas mais reputadas na área de “equilíbrios de emissões”.

Publicado por:

Director de Ética do Grupo
L'ORÉAL
41, rue Martre
92117 CLICHY
FRANCE
<http://ethics.loreal.wans>

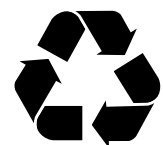
Fotografias:

Jean-Jacques Ceccarini, Carole Bellaïche, Micheline Pelletier/Gamma, Kitty Sirichaiwat, David Arraez, L'ORÉAL Recherche, todos os direitos reservados

Design: futerra

Futerra Sustainability Communications Ltd
www.futerra.co.uk

Este documento foi impresso utilizando tintas vegetais biodegradáveis e tecnologia de impressão de baixo teor de álcool e em papel certificado pelo Forest Stewardship Council, contendo 50% de desperdício de consumidores reciclado. Escolhemos uma impressora com um sistema de gestão ambiental certificada independentemente com a norma ISO 14001.



Mixed Sources
Product group from well-managed
forests, controlled sources and
recycled wood or fiber

Cert no. SGS-COC-2408
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council

