

L'ORÉAL

CÓDIGO DE ÉTICA
DA EMPRESA

A NOSSA FORMA DE
TRABALHAR

2007

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| O ESPÍRITO L'ORÉAL | 1 |
| PREFÁCIO pelo Sir Lindsay OWEN-JONES e Jean-Paul AGON | 2 |
| PREFÁCIO pelo Comitê de Direção | 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 |
| Exatidão nos Registros 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 EMPREGADOR | 16 |
| Saúde, Proteção e Segurança | 17 |
| Diversidade | 18 |
| Assédio e Comportamento Agressivo | 20 |
| Assédio Sexual | 21 |
| Privacidade | 22 |
| Conflito de Interesses | 23 |
| COMO EMPRESA CIDADÃ RESPONSÁVEL | 25 |
| Atividades Políticas | 26 |
| Contribuição para a Comunidade | 27 |
| Consciência Ambiental | 28 |
| RECURSOS SUPLEMENTARES PARA GESTORES | 29 |
| O Papel do Gestor | 30 |
| Impostos | 30 |
| Publicidade e Marketing | 31 |
| Uso de informações privilegiadas | 32 |
| Seleção e Igualdade de Tratamento de Fornecedores | 33 |
| Concorrência Leal | 35 |

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 objetivo é o que dá sentido e valor ao nosso negócio e ao trabalho dos nossos funcionários. 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 objetivo 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 as boas práticas de gestão empresarial. Mantemos altos padrões relacionados a contabilidade e relatórios e apoiamos a luta contra a corrupção. Proporcionamos valor ao acionista a longo prazo e sustentado ao proteger e utilizar da forma mais eficaz os bens da empresa.

COMO EMPREGADOR

Queremos fazer da L'ORÉAL um ótimo local para trabalhar. Sabemos que os nossos funcionários são o nosso maior bem. 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 levado em consideração. Acreditamos em oferecer aos nossos funcionários um ambiente estimulante, oportunidades profissionais empolgantes e uma oportunidade de fazer a diferença. Encorajamos uma atmosfera de abertura, coragem, generosidade e respeito, de forma a que todos os nossos funcionários se sintam livres para apresentar as suas questões, idéias e preocupações.

COMO UMA EMPRESA CIDADÃ 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 ativamente e favorecemos parceiros de negócio que partilhem os nossos valores e os nossos compromissos éticos.

Este é o espírito em 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 atualmente. Os nossos valores moldaram a nossa cultura e são a base da nossa reputação.

Durante muitos anos, os transmitimos 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 exprimir de forma clara, através de um novo documento, como estamos na prática a agir em conformidade com as nossas responsabilidades.

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

Todos têm a responsabilidade de seguir estas regras de conduta que garantem a integridade e padrões éticos da L'ORÉAL. Contamos com todos para respeitá-las e transmiti-las.

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 COMITÊ DE DIREÇÃO



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

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

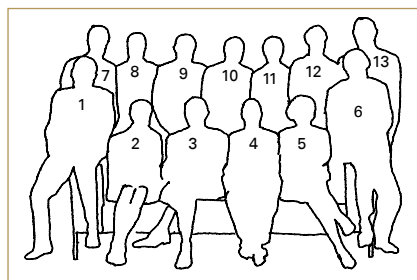
Cada um de nós e todos na Empresa, como embaixadores da L'ORÉAL e como membros na nossa comunidade, efetuamos um compromisso pessoal de seguir este código – quer no papel quer em espírito.

Deve lembrar-se sempre que:

- Os valores e os princípios orientadores descritos neste documento não são opcionais: devem ser respeitados
- Você dá o exemplo: a reputação da L'ORÉAL resulta das suas ações
- 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 LABEL
Presidente
Produtos Profissionais L'Oréal

2 BRIGITTE LIBERMAN
Diretora Geral
Cosmética Ativa Internacional

3 JEAN-PAUL AGON
Gestor Executivo

4 GEOFF SKINGSLEY
Vice-presidente Executivo
Recursos Humanos

5 BÉATRICE DAUTRESME
Vice-presidente Executivo
Comunicações Empresariais,
Assuntos Externos e Prospecção

6 PATRICK RABAIN
Presidente
Produtos de Consumo
L'ORÉAL

7 LAURENT ATTAL
Presidente e Diretor
Executivo
L'ORÉAL EUA

8 JOCHEN ZAUMSEIL
Diretor Geral para a Ásia

9 JOSEPH BITTON
Diretor Geral para a
América Latina

10 JEAN-PHILIPPE BLANPAIN
Vice-presidente Executivo
Produção e Tecnologia

11 MARC MENESGUEN
Presidente
Produtos de Luxo L'ORÉAL

12 CHRISTIAN MULLIEZ
Vice-presidente Executivo
Administração e Finanças

**13 JEAN-FRANÇOIS
GROLLIER**
Vice-presidente Executivo
Pesquisa e
Desenvolvimento

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 objetivo disponibilizar uma base de trabalho para estas políticas, de forma a facilitar a compreensão da fundamentação lógica por trás delas.

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 as minhas ações irão afetar os acionistas 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 funcionários do Grupo L'ORÉAL e às suas subsidiárias em todo o mundo. Dizem também respeito a todos os Responsáveis e Diretores do Grupo L'ORÉAL e das suas subsidiárias.

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

RESPEITO PELAS PESSOAS

Esperamos que todos os funcionários 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 idéias das outras pessoas e reconhecer as contribuições dos outros.

O trabalho em equipe 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, com grande 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 coletiva de trabalhadores
- Padrões de qualidade, saúde e segurança
- O meio ambiente
- Corrupção e suborno
- Impostos e comunicação correta 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 atividades de uma forma sensível para com as tradições sociais e culturais das comunidades com as quais entramos em contato.

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, exceto se este procedimento resultar numa atividade 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 ajudar a resolvê-las.

É nossa política que todas as dúvidas levantadas de boa fé sobre condutas incorretas por parte da Empresa ou por qualquer dos seus funcionários ou parceiros de negócio sejam investigadas minuciosamente e que sejam tomadas as ações 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 do Gestor imediato. Se por qualquer razão se sentir desconfortável com esta via, deve levantar a questão com o seu Gestor de Recursos Humanos. Podem também existir recursos adicionais disponíveis no seu país, tais como representantes dos empregados, procedimentos de reclamação ou uma linha de ajuda.

No seu país, o Presidente da filial 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 Gestor local, ou no caso excepcional de não ser apropriado o levantamento da questão localmente, você pode contactar o Diretor de Ética do Grupo L'ORÉAL da seguinte forma:

website: www.loreaethics.com

carta: **Group Gestor of Ethics, L'ORÉAL,**
41, rue Martre, 92117 CLICHY, FRANCE

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 objetivo 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 setor.

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, fabricação, comercialização, distribuição e venda 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 controles de qualidade são aplicados em cada fase do processo de produção
- Assegurar que todas as reações 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 Controle de Qualidade

P: Trabalho na linha de produção e identifiquei alguns produtos finais com defeito, mostrando que uma máquina pode originar alguns problemas de qualidade. Sei que devemos parar a produção quando isso acontece, mas a minha supervisora não tomou qualquer ação. Sei que o planejamento da produção é muito apertado. Devo confiar que ela sabe o que está fazendo ao ignorar a situação?

R: A L'ORÉAL colocou em funcionamento controles de qualidade em cada fase do processo de produção para assegurar que os nossos clientes obtenham os produtos da mais alta qualidade. A qualidade está primeiro, independentemente de planejamentos de produção. Deve colocar essa linha de produção em espera sem qualquer hesitação, partilhar o problema abertamente com a sua gerente e trabalhar com ela e com o resto da equipe 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. Você deve discutir imediatamente o assunto com o seu Gestor ou o seu Gestor de Controle de Qualidade.

Atenção: *Se encontrar-se 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 Gestor de Controle de Qualidade ou o seu Gestor de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre "Conversa Aberta").*

EXATIDÃO NOS REGISTROS 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 confiável aos nossos acionistas.

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 transações em dinheiro. Se não existir outra possibilidade, as transações em dinheiro devem ser expressamente autorizadas, devidamente registradas 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 de 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 desempenhando o seu trabalho devidamente e não está servindo os interesses da Empresa. Você deve falar com o seu Gestor sobre o que encontrou. Ele ou ela não tem razão para estar zangado com você; pelo contrário, você fez bem em evitar que a informação incorreta fosse passada.

P: A vida por vezes é muito agitada e nem sempre consigo encontrar todos os recibos para confirmar as minhas despesas. É possível eu adicionar algumas despesas fictícias que são inferiores ao total requerido para recibo, somente para acertar o total? Não seria desonesto de forma alguma, pois não vou ganhar nada a mais. Só teria certeza de que vou receber o que me é devido.

R: Não, isto não está correto. Significa que os relatórios de despesas estão incorretos e que isso se traduz em registos contábeis errados. Deve responsabilizar-se pelos seus recibos; 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 transação. 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 gerência antes de aceitar o pagamento e tomar todos os passos possíveis para se certificar de que esta é uma transação genuína. Entre os sinais de perigo a procurar estão: pagamentos feitos em moedas que não a especificada na fatura; tentativas de fazer pagamentos em dinheiro; pagamentos feito por alguém que não consta no contrato; pagamentos de e para uma conta que não a utilizada na relação de negócios habitual e pedidos para fazer um pagamento excedente.

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

UTILIZAÇÃO DE RECURSOS DA EMPRESA

Os recursos da Empresa são destinados a ajudar os funcionários a alcançar os objetivos de negócio da L'ORÉAL. Recursos da Empresa incorretamente utilizados ou desperdiçados, incluindo o tempo dos funcionários, prejudicam todos e prejudicam as operações e desempenho financeiro da L'ORÉAL

Espera-se que:

- Como regra geral, evite-se o uso pessoal de bens da Empresa. O uso limitado de ferramentas de comunicação tais como correio eletrônico, telefone e Internet pode ser aceitável desde que não incorra em custos pouco razoáveis e não interfira com as nossas responsabilidades de trabalho
- Respeite e proteja os bens da Empresa para assegurar que não são perdidos, danificados, incorretamente utilizados ou desperdiçados, nem emprestados a outros, transferidos, vendidos ou doados sem autorização
- Evite o uso inapropriado de sistemas de computador, correio eletrônico empresarial e Internet
- Reconheça que todos os bens da empresa e documentos pertencem à L'ORÉAL.

P: Suspeito que um dos membros da equipe está realizando consultoria externa durante o tempo na Empresa, usando o computador e correio eletrônico da Empresa para tal. Mencionei o assunto a um amigo na Informática. Ele pode acessar o correio eletrônico da pessoa em causa e ofereceu-me ajuda para investigar o que se está acontecendo. Será correto?

R: Não. Se tem quaisquer suspeitas deste gênero deve transmiti-las diretamente ao seu Gestor. A Empresa tem procedimentos específicos para acessar o correio eletrônico 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 digite e o imprima no trabalho?

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

P: Estou sempre recebendo correio eletrônico da “piada do dia” de um amigo de um outro departamento, alguns dos quais são muito engraçados. Gostaria 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-lo fora da lista?

R: Neste caso deve usar o seu bom senso. Lembre-se de que nem todos têm o mesmo senso de humor e deve pensar duas vezes antes de reenviar tais “piadas”. Em particular, deve ter em mente que os sistemas de correio eletrônico da Empresa e o acesso a Internet não devem ser usados para acessar, 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 Empresa com desconto nos preços. Algumas vezes fico também com produtos grátis dados pelos meus amigos no Marketing. Já ofereci alguns destes produtos à minha tia e ela sugeriu que poderíamos vendê-los na Internet. Será correto?

R: Não, você não pode vender estes produtos. Os funcionários têm acesso a produtos grátis ou com desconto, porque sentimos que é importante para os funcionários 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. Você pode também oferecê-los como um presente a um familiar ou amigo, mas excepcionalmente.

Atenção: *Se estiver enfrentando 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 Gestor 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, com acesso a informação confidencial pertencente a parceiros de negócio, encontram-se também sobre uma obrigação similar de protegê-la da divulgação.

Espera-se que:

- Limite a divulgação de informação confidencial a pessoas com uma "necessidade de conhecimento" legítima que sirva os interesses da L'ORÉAL
- Proteja todos os registros confidenciais de clientes e fornecedores, quer em papel quer eletrônicos
- Previna a divulgação de informação confidencial a terceiros exteriores à L'ORÉAL (incluindo familiares de funcionários)
- Evite discutir ou trabalhar com informação confidencial em áreas públicas onde as conversas possam ser escutadas ou os dados comprometidos
- Certifique que não estamos divulgando a informação confidencial de um empregador anterior
- 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 preparando. Obviamente, sei bastante sobre as respostas devido ao meu trabalho – até quanto lhes posso revelar?

R: Qualquer informação (escrita, eletrônica 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 conduzindo um potencial cliente para uma reunião. No caminho para a sala de reunião passamos pelo escritório de um colega. A porta estava aberta e ele estava falando com outro cliente sobre condições de preços ao telefone em voz alta. Ao passar foi possível ouvi-lo oferecendo alguns acordos especiais – tudo susceptível de ser ouvido pelo meu cliente! Ele não deveria ser mais cuidadoso?

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 "mesa limpa", guardando os arquivos, mudando as senhas com regularidade e tendo cuidado quando se usa o telefone em voz alta. Nunca sabemos quem pode estar passando e, mesmo entre funcionários da L'ORÉAL, a informação comercial sensível deve ser somente partilhada numa base de "necessidade de conhecimento".

Atenção: *Se encontrar-se perante um problema que envolve confidencialidade, tome as medidas apropriadas para resolver. Receberá ajuda e apoio necessários ao discutir o assunto com a sua gestão, com o Departamento Jurídico ou com o seu Gestor 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:

- Aja de acordo com os melhores interesses da L'ORÉAL.
- Demonstre os valores da L'ORÉAL no comportamento profissional
- Evite falar ou escrever em nome da L'ORÉAL a não ser que esteja devidamente autorizado
- Evite falar ou escrever sobre temas fora dos conhecimentos pessoais
- 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 eletrônico para expressar pontos de vista pessoais ou para negócios pessoais)

P: Visitei o blog de um colega e vi que ele expressou algumas idéias pessoais sobre a gestão da L'ORÉAL. Ele não disse que era um funcionário 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 se tornando uma popular forma de expressão. Quando participarem de blogs, os funcionários devem deixar bem claro que estão expressando as suas opiniões pessoais e devem tomar todas as precauções necessárias para assegurar que estas não sejam tomadas, de qualquer forma, como opiniões da L'Oréal. Na maioria dos casos, não é apropriado identificarem-se como funcionários da L'ORÉAL num blog deste gênero. Deve levantar estas questões primeiro com o seu colega, pois ele pode não ter consciência de que as suas ações poderão ser contrárias aos interesses da L'ORÉAL. Se necessário, pode decidir falar do assunto com o seu Gestor.

P: A nossa equipe participou numa conferência que envolveu uma estadia noturna e um jantar no hotel da conferência. Um dos membros da minha equipe bebeu mais do que devia durante o jantar e começou a comportar-se de forma incorreta, contando anedotas inapropriadas 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 equipe ainda se encontrava a serviço da Empresa. Para os outros à sua volta, ele estava representando 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 incorreta circulando em público, deve dar conhecimento ao seu Gestor ou a alguém da área de Relações Públicas sobre este fato e eles tomarão as medidas necessárias. Mas nenhum funcionário não autorizado pode colocar informação da Empresa ou posições da Empresa na Internet ou em qualquer outro local.

Atenção: *Se estiver enfrentando 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 Gestor de Relações Públicas, ou com o seu Gestor 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 entre interesses pessoais e dever profissional.

Quando receber presentes ou entretenimento, a regra de “ouro” é a divulgação total.

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

Espera-se que:

- Nunca aceitem presentes ou entretenimento de quaisquer fornecedores a não ser que sejam claramente simbólicos em valor
- Nunca ofereçam ou aceitem ofertas em dinheiro
- Certifique que todas as ofertas e entretenimentos oferecidos são apropriados e estão de acordo com os valores da L'ORÉAL
- Certifique que ao estabelecer de uma nova relação comercial, todas as partes estão cientes sobre as orientações da L'ORÉAL relativamente a ofertas e entretenimento. Por sua vez, descubra quais são as políticas do parceiro de negócio sobre estes assuntos. Esta atitude pode ser muito útil para evitar quaisquer mal entendidos
- Transmita imediatamente à gestão qualquer oferta ou convite que tenha 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 gênero. 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 Gestor de Vendas sugeriu levá-lo a um clube para comemorar. Pensei que era uma boa idéia até descobrir que era um clube de dança erótica. Sinto-me desconfortável com a oferta deste tipo de entretenimento. Estou sendo muito sensível?

R: O entretenimento oferecido a clientes deve não só ser razoável, como também aceitável. Este tipo de clube colidirá provavelmente com o ESPIRITO L'ORÉAL e poderá também deixar o cliente muito desconfortável, sem mencionar que um dos membros da sua equipe de vendas pode considerar este tipo de “entretenimento” desagradável. Deve encorajar o seu Gestor 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, você 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 me ofereceu 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 você está fazendo.

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: Você só pode aceitar ofertas e convites que sejam simbólicos em valor. Por exemplo, produtos com o logotipo da empresa do fornecedor ou uma caixa de chocolates é geralmente correto. Neste caso, deve agradecer o 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 enfrentando 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 Gestor de Compras, ou com o seu Gestor 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. Em determinados países esses pagamentos estão banidos. Estes são definidos como pagamentos utilizados para assegurar ou acelerar ações legais do governo como, por exemplo, a emissão de licenças ou a liberação de mercadorias retidas na alfândega. A maioria constitui, de fato, uma forma de suborno.

Espera-se que:

- Nunca se proponha, ofereça ou prometa dinheiro 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 seleção e monitorização criteriosas de fornecedores, agentes e parceiros de negócio
- Se assegure que, perante uma situação em que tais pagamentos seriam inevitáveis, o nosso Presidente da Filial seja imediatamente informado e o pedido documentado na íntegra

P: Me disseram 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 adiantada e afirmou que utilizaria o dinheiro para “ajudar no andamento do processo”. Uma vez que desconhecemos o destino do dinheiro, devemos nos preocupar?

R: Sim. Se você suspeitar do comportamento de qualquer agente, não deve efetuar quaisquer pagamentos adiantados enquanto não tiver determinado que não foram ou serão efetuados 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 montando um novo escritório e as autoridades locais solicitaram uma pequena gratificação antes de instalarem as nossas linhas telefônicas. Posso efetuar 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 efetuado.

Atenção: *Se encontrar-se 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 Gestor de Compras, ou com o seu Gestor 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 empregados são os nossos maiores bens”

ESPÍRITO L'ORÉAL



SAÚDE, PROTEÇÃO 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:

- Respeite as regras da Empresa relativas a saúde e segurança no trabalho
- Tomem todas as precauções razoáveis para manter um ambiente de trabalho seguro e saudável
- Assegure que as nossas ações não nos colocam, ou a terceiros, em risco
- Saiba como agir em caso de emergência no nosso local de trabalho
- 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 gerente 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 de eu estar um pouco sonolento, uma ou duas vezes, mas continuo desempenhando o meu trabalho. É certo 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 sendo mesquinha. O que devo fazer?

R: O que você faz à noite só diz respeito a você. Mas se o seu cansaço a coloca em risco, a sua gerente tem o direito de levantar a questão, devendo fazê-lo com sensibilidade e respeito pela sua privacidade. Apesar de respeitarmos a vida pessoal dos funcionários, 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 me deu instruções para desativar um dispositivo de segurança que atrasa a linha de produção. O que devo fazer?

R: Nunca deve ignorar, desligar ou desativar 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 posta em risco por prazos de produção ou por qualquer outro motivo.

P: Enquanto representante de vendas é freqüente 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 gerente, mas ele não tomou quaisquer medidas relativas 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 Gestor 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 encontrar-se 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 Gestor de Recursos Humanos ou com o seu Gestor Local (consultar também o capítulo sobre "Conversa Aberta").

DIVERSIDADE

Na L'ORÉAL, acreditamos no valor da diferença e vemos como um grande trunfo no nosso trabalho. Os diversos antecedentes dos nossos funcionários 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
 - Crenças religiosas
 - Atividade sindical
 - Origens raciais, sociais, culturais ou nacionais

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

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

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

R: A primeira regra reside no fato da 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 direta, como também à discriminação indireta.

Discriminação direta significa qualquer ação tomada em relação a trabalhos, formação, promoções, vínculo laboral ou quaisquer outros aspectos da vida laboral, o que significa que os afetados não gozam de igualdade de tratamento ou de oportunidades.

Discriminação indireta é qualquer ação 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 gerência ou do Gestor de Recursos Humanos.

P: Gosto de fechar a semana de trabalho com uma reunião da equipe 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 equipe que, por motivos religiosos, preferem sair cedo à sexta-feira, salvo, claro, se existir trabalho por terminar. Isto é discriminação indireta?

R: Pode ser discriminação indireta 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 (monitorar o progresso da sua equipe e estar disponível para as questões), mas você precisa fazê-la sexta-feira à noite? Pode obter o mesmo resultado realizando a reunião mais cedo, durante o dia, ou na segunda-feira, logo pela manhã?

P: Ouço 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 selecionar 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 encontrar-se 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 Gestor 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 ações suscetíveis de infringir este direito e, em especial, qualquer forma de assédio ou comportamentos agressivos, não são aceitáveis. Na L'ORÉAL, questionamos fatos e idéias, 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
- Seja cortês: tratar os nossos colegas de trabalho como gostaríamos que nos tratassem

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

R: A primeira regra reside no fato 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. Dependendo das circunstâncias, determinados comportamentos podem ser considerados impróprios, tais como:

- Ações 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 fazendo um grande esforço para obter um trabalho com qualidade mas, por vezes, consegue realmente humilhar as pessoas e isso afeta o estado de espírito de toda a equipe. Posso fazer algo quanto a isso?

R: A sua Gestora deve incitar e estimular a equipe 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 equipe. Contudo, um Gestor também deve tratar os membros da equipe com respeito e agir com a devida sensibilidade. Se sente que não está recebendo um tratamento profissional, deve tentar falar com a sua gestora. Também pode consultar o seu Gestor 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 encontrar-se 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 Gestor de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre “Conversa Aberta”).

ASSÉDIO SEXUAL

Todos nós temos direito a ser tratados com respeito pela dignidade humana. Na L'ORÉAL, esse princípio é fundamental para a nossa forma de trabalhar. Quaisquer comportamentos ou ações suscetíveis 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
- Cesse imediatamente qualquer comportamento que se saiba ser indesejado
- Apoie e promova o empenho da L'ORÉAL num local de trabalho livre de qualquer assédio sexual

P: O que quer a L'ORÉAL dizer exatamente como "assédio sexual"? Trata-se da mesma definição presente na legislação do meu país ou é diferente?

R: A primeira regra reside no fato da 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. Dadas as circunstâncias, determinados comportamentos podem, devido à sua gravidade ou frequência, ser considerados inapropriados, tais como:

- Contato 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 caráter sexual sobre as mulheres. Os comentários são frequentemente grosseiros, mal-educados e depreciativos. Ela acha que eles não percebem o que fazem, mas considera o comportamento desagradável e humilhante. Contudo, ela tem receio de dizer o que pensa, pois não quer transmitir uma idéia de pessoa puritana ou atrair o mesmo tipo de comentários sobre a sua pessoa. O que devo fazer em relação ao assunto?

R: Você deve incentivar a sua colega a falar diretamente com os homens se ela se sentir à vontade para fazê-lo. Ela também pode levantar a questão junto com seu Gestor imediato ou do Gestor de RH. Se a sua colega não tomar medidas, então, deverá transmitir o que ela lhe contou, mesmo não estando de posse de todos os fatos ou não tendo presenciado o assédio. É essencial cessar o comportamento ofensivo antes que este se torne grave.

Atenção: *Se encontrar-se 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 Gestor 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 funcionários (tais como registros 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 funcionários, 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

Espera-se que:

- Se evite acessar e armazenar dados pessoais dos funcionários 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 o seu endereço aos Recursos Humanos, mas foi-me recusado 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 funcionários devem permanecer estritamente confidenciais. Não podem começar a abrir exceções.

P: Ouvi recentemente a minha Gestora falar com os Recursos Humanos sobre uma das minhas colegas e o fato dela 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 diretamente 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 encontrar-se 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 Segurança da Informação ou o seu Gestor de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre "Conversa Aberta").*

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 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, pareça ser um problema, não seja minimamente prejudicial para a Empresa. Contudo, apenas a sinceridade absoluta sobre todos os fatos pode dar essa garantia a todos os envolvidos – e a capacidade de transmitir essa confiança aos outros.

Espera-se que:

- Se informe ao seu Gestor se houver um potencial conflito de interesses que possa influenciar, mesmo que aparentemente, o nosso discernimento e as nossas ações (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 conosco 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 objetividade, deve então aplicar esta política e pedir orientação. O fato de um familiar de alguém ou um amigo já 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 de desempenho sejam tratados por uma pessoa independente e para que estas situações sejam monitoradas continuamente a fim de se garantir objetividade 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 Gestor 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 região. 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 correto para você se envolver no assunto, visto que existe aqui um óbvio conflito de interesses. Tal como em todos os casos em que um familiar próximo trabalha para um fornecedor atual, ou potencial ou outro parceiro de negócios, deve revelar este fato à sua gestão. 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 gestão sempre que sentir que há um conflito ou potencial conflito com os interesses da L'ORÉAL. O seu Gestor ou Gestor de Recursos Humanos poderá orientá-lo quanto à ação 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 fato à sua gestão ou Gestor de Recursos Humanos. Além disso, deve continuar a evitar falar de trabalho com a sua mulher e tomar medidas para assegurar a proteção da confidencialidade e da informação exclusiva de ambas as empresas.

P: Um membro da minha equipe 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 eles 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 funcionários 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 objetivamente um seu subordinado se existe um envolvimento romântico. Deve consultar o Gestor de Recursos Humanos para discutir como lidar com a situação. O ideal seria que um dos funcionários mudasse de função e fossem feitos esforços para que isto fosse feito eficazmente, mas com sensibilidade. Dependendo dos fatos e das circunstâncias, pode haver aqui também uma situação de assédio sexual.

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

A NOSSA FORMA DE TRABALHAR

COMO UMA EMPRESA CIDADÃ RESPONSÁVEL

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

ESPÍRITO L'ORÉAL



ATIVIDADES POLÍTICAS

A L'ORÉAL respeita o direito de os seus funcionários 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 atividades 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 eletrônico e demais recursos) para executar ou apoiar às suas atividades políticas pessoais

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

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

P: A minha gestora me perguntou se estaria à disposição de contribuir com uma doação para a campanha da filha à Prefeitura. É apropriado?

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

Atenção: *Se estiver perante uma questão relativa a atividades políticas, 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 Relações Públicas ou com o Gestor de Recursos Humanos (consulte o capítulo sobre “Conversa Aberta”).*

CONTRIBUIÇÃO PARA A COMUNIDADE

A L'ORÉAL é um ator responsável na sociedade, um bom vizinho e um cidadão consciente e empenhado nas comunidades nas quais desenvolvemos a nossa atividade empresarial. Encorajamos os nossos funcionários a desempenhar um papel ativo na comunidade.

Espera-se que:

- Se apóie os projetos filantrópicos promovidos pelo grupo L'ORÉAL, participando naqueles que são do nosso interesse e aos quais o nosso perfil de grupo proporciona um valor agregado
- Se garanta que só envolvemos a L'ORÉAL em ações que reflitam 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 ações, 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 xampu 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 ação filantrópica, caso esta se enquadre na estratégia da empresa. Entre em contato com o seu Gestor, que é a pessoa indicada para ver se esta causa beneficente se enquadra na estratégia da L'ORÉAL, e faça uma proposta à pessoa responsável pelas atividades filantrópicas no seu país.

P: O hospital onde presto trabalho voluntário todas as semanas está pedindo a todos 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 diretamente?

R: Se esse hospital representar uma oportunidade enquadrada na estratégia filantrópica geral da L'ORÉAL, entre em contato 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 além do cheque" e em estabelecer parcerias que aliem dinheiro e doações em gêneros, contribuições de funcionários 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 contribuições para a comunidade, não a guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão ou com o seu Gestor 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 objetivo comunicar abertamente as nossas conquistas nesta área bem como os desafios que enfrentamos.

Muitas das atividades inerentes à comercialização dos nossos produtos têm um impacto direto 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 podermos minimizar na medida do possível, por exemplo, eliminando viagens desnecessárias, poupando água e eletricidade e evitando a produção de lixo; quando for impossível 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 fora do comum para a atmosfera ou para a água, à gestão ou ao responsável pelo ETNSHE

P: O dispositivo de controle 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 controle da poluição. Comunique à sua gestão para que o/a ajude a encontrar uma solução.

P: Atendendo ao cumprimento da 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 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 ETNSHE ou com o Gestor 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 é sua responsabilidade:

- Dar o exemplo e promover uma conduta ética
- Tomar decisões relativas a questões mais complexas e difíceis
- Orientar e apoiar a sua equipe

E, enquanto Gestor, terá ainda de lidar com assuntos geralmente reservados ao nível de gestão, como:

- Publicidade e marketing
- Uso de Informações Privilegiadas
- Seleção e Igualdade de tratamento de fornecedores
- Concorrência leal
- Impostos

P: O que é mais importante para mim como Gestor/a, cumprir as minhas obrigações com os objetivos financeiros ou empresariais ou as do ESPÍRITO L'ORÉAL e O MODO COMO TRABALHAMOS?

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 são baseadas 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
- Direcionar esforços no sentido de assegurar que o objetivo e a utilização correta dos nossos produtos são facilmente compreendidos pelos consumidores
- Estar sensibilizados para eventuais reações de grupos religiosos, étnicos, culturais ou sociais à nossa publicidade
- Garantir que não procedemos à colocação de produtos em meios de comunicação (TV ou programas de radio, revistas ou meios digitais) cuja estratégia de captação de audiências depende da 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 ações 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 garotas a não comer para alcançarem uma silhueta patologicamente magra. Ela disse que estou exagerando 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 desenvolvendo uma campanha de marketing para um produto novo. O departamento de Pesquisa e Desenvolvimento 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 fato de isto não ser inteiramente verdade. Qual é a atitude correta?

R: Tentar vender os nossos produtos por meio de afirmações inflamadas 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 quem precisa, discutindo essa questão com a sua gestão, com o Gestor Científico, o Gestor Técnico-Regulamentar ou o Gestor de Recursos Humanos (consulte o capítulo sobre “Conversa Aberta”).

USO DE INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS

Embora a L'ORÉAL não deseje restringir a liberdade de os seus funcionários fazerem investimentos pessoais apropriados, cada um de nós deve ter presente o risco de se ver engajado no uso de informações privilegiadas ao tomar decisões de investimento.

Espera-se que:

- Se tenha consciência de que a utilização de informação confidencial para fazer investimentos poderia cair dentro do âmbito das leis de uso de informações privilegiadas
- Se evite comprar ou vender ações 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, exceto por imperativos de “necessidade de informação”
- Se proteja a informação privilegiada de uma divulgação acidental

P: Desconheço a legislação. O que significa exatamente “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 contatos. 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 ações 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 correto eu avançar com essa compra?

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

P: Compreendo a impossibilidade de comprar ações 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. Isto seria como você mesmo estivesse comprando. Mesmo que tudo o que ouviu sejam boatos, estaria encorajando a sua propagação e isso também não seria eticamente correto.

Atenção: Se estiver perante uma questão relativa sobre uso de informações privilegiadas, 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 Gestor de Recursos Humanos (ver também o capítulo “Conversa Aberta”).

SELEÇÃO E IGUALDADE DE TRATAMENTO

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 selecionamos os nossos fornecedores e pelo modo responsável como eles se empenham nessa relação.

É nossa obrigação, no relacionamento com os fornecedores:

- Selecionar os fornecedores com base em concorrência aberta com critérios objetivos 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 concorrência e dar uma resposta honesta e sensível 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 aceitas por todos os fornecedores, independentemente da sua localização
- Dar informação aos fornecedores com base em indicadores objetivos, 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 o 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 estão baseadas nos princípios 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: Eu estou tentando encontrar um novo fornecedor de material de escritório. O primeiro que contatei 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 de melhor preço, mas não deve revelar a identidade do segundo fornecedor. Se o fizer, você estaria dando ao primeiro fornecedor informação sobre os preços da concorrência, o que é eticamente incorreto.

CONCORRÊNCIA LEAL

P: Descobri um fornecedor realmente bom, mas ele acabou de iniciar a sua atividade 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 atividade. No entanto, deve mencionar no contrato o fato desse fornecedor ter de arranjar outros clientes num determinado período de tempo e o fato de, se isso não acontecer, a L'ORÉAL poder providenciar 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 no exterior 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 o envio de um auditor externo para apuramento de fatos relativos a práticas laborais, condições de trabalho e outros assuntos

Atenção: *Se estiver perante uma questão relativa à seleção 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 Gestor de Compras ou com o Gestor de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre “Conversa Aberta”).*

Respeitamos todos os agentes da nossa esfera profissional, incluindo a concorrência. Os tratamos 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 contato 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 ações que interrompam as fontes de fornecimento da concorrência
- Se garanta que não sejam estabelecidos 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 gestão se, inadvertidamente, receberam ou utilizaram informações registradas 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 autorais, 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 gestão. 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 Comitê Comercial. Após uma das reuniões mensais do Comitê, um dos meus colegas, um representante de uma empresa muito conhecida da concorrência, sugeriu que os membros do Comitê 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 contato com a concorrência deve manter-se ocasional e limitar-se a tópicos não específicos, não delicados e não estratégicos. Evite ao máximo o contato informal e até eventos sociais com a concorrência. Se durante um contato oficial “autorizado” com a concorrência se perceber que estão prestes a ser debatidos assuntos delicados, abandone de imediato a reunião e garanta que o fato de se ausentar fique registrado em ata.

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, 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 atividades. Fora o fato que de que tal espionagem é inadequada, 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 sendo levada ao extremo, certo?

R: Não. Não há nenhum limite de tempo para a proteção de informações confidenciais. A funcionária deveria ter sido contratada com base na investigação que ela poderia fazer para nós, não com base na que efetuou no passado para a concorrência. Até poderá ser adequado transferi-la para outro departamento, onde ela não se sinta pressionada a passar 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 Gestor 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 contábeis e registros precisos e completos

P: Fui abordado por um fornecedor que afirma ter uma forma imbatível de nos fazer poupar dinheiro. Ele propõe um percurso alternativo seguido pela documentação referente à compra da encomenda do Natal dos bens deles através de um outro país para evitar pagar o imposto sobre as vendas 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, efetivamente, 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 deparar-se 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 gestão, com o Gestor Financeiro, com o Departamento Jurídico ou com o Gestor de Recursos Humanos (ver também o capítulo "Conversa Aberta").

A L'ORÉAL esta preocupada em "equilibrar" todas as emissões de carbono em resultado da criação, produção e distribuição do Código de Ética. Este é o nosso primeiro documento "neutro para o clima".

Estamos realizando isto através da Climate Care, uma das empresas mais reputadas na área de "equilíbrios de emissões".

Publicado por:

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

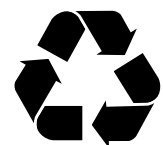
Fotografias:

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

