



 HEINEKEN

CODE

CÓDIGO DE CONDUITA PROFISSIONAL

FAZER NEGÓCIOS COM INTEGRIDADE. SEMPRE.
EM TODO O LADO, EM QUALQUER LUGAR.



ÍNDICE

BASES 03

Mensagem do nosso CEO
O nosso propósito, valores e comportamentos
Princípios-chave do nosso Código

TU E O NOSSO CÓDIGO 06

Sobre o nosso Código
O que esperamos de ti
Ajudar-te a tomar as decisões certas

CUIDAR DAS PESSOAS E DO PLANETA 10

Consumo responsável de álcool
Direitos Humanos
Saúde e segurança
Discriminação
Assédio

MANTER A INTEGRIDADE DO NEGÓCIO 16

Concorrência leal
Suborno e corrupção
Ofertas, entretenimento e hospitalidade
Conflitos de interesses
Sanções e branqueamento de capitais

PROTEGER OS NOSSOS ATIVOS 24

Integridade financeira e fraude
Utilização dos recursos da empresa
Segurança da informação e confidencialidade
Privacidade de dados
Propriedade intelectual
Utilização de informações privilegiadas

INTERAGIR DE FORMA RESPONSÁVEL 31

Parceiros comerciais
Marketing
Patrocínios
Comunicação
Donativos de beneficência
Atividades políticas

SPEAK UP! (FALA!) 38

O que significa comunicar irregularidades?
Que irregularidades se podem comunicar?
Quando se devem comunicar irregularidades?
Como se devem comunicar irregularidades?
O que esperar quando se comunicam irregularidades?
O que se espera de ti quando se trata de comunicar irregularidades?

GLOSSÁRIO 43



MENSAGEM DO NOSSO CEO

Caros/as colegas,

Durante mais de 150 anos, a HEINEKEN tem construído um forte legado como sendo uma Empresa responsável e orientada por valores. O nosso sucesso e força provêm do nosso compromisso de cumprir os mais elevados padrões de integridade e de colocar as pessoas no centro do que fazemos. Este compromisso é fundamental para a nossa ambição de Produzir um Mundo Melhor – Brew a Better World e criar um impacto positivo para os nossos consumidores, clientes, colaboradores, entidades terceiras, acionistas, comunidades e para o nosso planeta.

Sendo a cervejeira mais internacional do mundo, operamos em várias geografias e culturas que podem diferir umas das outras. Adicionalmente, a imprevisibilidade e a volatilidade dos tempos em que vivemos criam novos desafios a superar, todos os dias. Cada vez mais tentamos acompanhar o ritmo acelerado do mundo à nossa volta, o que amplifica esses desafios. É por isso que temos de partir de um ponto em comum: a nossa INTEGRIDADE.

Queremos vencer sempre, mas apenas da forma certa, fazendo o que está correto, mesmo que isso signifique perder oportunidades de negócio. Reconhecemos que isto nem sempre é fácil, mas temos muito orgulho em colocar os Valores da Empresa acima de valores financeiros, independentemente da situação.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

Com isto em mente, é com orgulho que partilho o nosso Código de Conduta (o Código), que atua como guia para colocar em prática os nossos Valores e elevados padrões de integridade. O Código define padrões de comportamento para garantir que fazemos as escolhas certas e protegemos não só o nosso forte legado, mas também uns aos outros e todas as partes interessadas da HEINEKEN.

Lê atentamente o nosso novo Código e aplica os princípios no teu dia a dia. O Código fornece instruções sobre como agir de forma honesta e ética nas várias situações que podem encontrar durante o vosso trabalho na ou com a HEINEKEN. Mas tal não nega a necessidade de usarem o vosso senso comum e discernimento profissional. O Código não abrange todas as situações que podem ocorrer, nem pode fazê-lo. Ao invés disso, fornece as ferramentas que vos orientarão na tomada de decisões certas ao enfrentarem dilemas.

Em caso de dúvida, conversem de forma sincera e aberta sobre dilemas com os vossos colegas, Gestor/a de Pessoas, Trusted Representatives ou a equipa de Legal. Não fiquem em silêncio se estiverem preocupados com uma possível violação do nosso Código e políticas. Em vez disso, comuniquem-na para nos dar a oportunidade de fazer o que é correto.

Seguir o Código é a melhor coisa que podem fazer para demonstrar todos os nossos Valores: mostra a vossa paixão pelos consumidores e clientes, o vosso cuidado pelas pessoas e pelo planeta, a vossa coragem de sonhar e ser pioneiros no crescimento sustentável e a vossa alegria de viver, sabendo que fizeram o que é certo.

As nossas ações e decisões definem quem somos enquanto indivíduos e enquanto Empresa. Juntos, construiremos o nosso futuro brilhante e o nosso sucesso partilhado. É assim que moldamos o futuro da cerveja e não só. Para mim, essa é a alegria da verdadeira união.

Dolf van den Brink



OBJETIVOS VALORES COMPORTAMENTOS

O NOSSO PROPÓSITO

Inspiramos um mundo melhor criando momentos de verdadeira união.

Despertamos os momentos que nos unem, formam laços e são inesquecíveis. Estes momentos ajudam a tornar o mundo um pouco melhor.

Um dia, uma cerveja, um brinde de cada vez!

OS NOSSOS VALORES

Paixão pelos consumidores e clientes

Cuidado pelas pessoas e pelo planeta

Coragem para sonhar e ser pioneiros

Alegria de viver

OS NOSSOS COMPORTAMENTOS

Como estamos presentes todos os dias e garantimos que **Entregamos, Criamos, Conectamos e Desenvolvemos**



PRINCÍPIOS-CHAVE DO NOSSO CÓDIGO

Agimos com integridade, sempre

Somos liderados pela integridade, transparência e honestidade em todas as nossas ações. Fazemos o que está certo, mesmo quando ninguém está a ver.



Tratamos todos com bondade, justiça e respeito

Estamos a caminho de um mundo inclusivo, justo e equitativo. Celebramos a diversidade de pensamento e promovemos a inclusão criando espaço para todos, de forma igual. Tratamos todos com respeito para que as pessoas possam ser as melhores e mais felizes no trabalho.



Cumprimos a lei, em todo o lado

Estamos empenhados em fazer negócios com respeito por todas as leis e regulamentos aplicáveis, onde quer que operemos e em todos os momentos. Os nossos parceiros comerciais também estão vinculados por este compromisso.



Estamos comprometidos com temas como a sustentabilidade e responsabilidade

Estamos entusiasmados com a ideia de causar um impacto positivo no mundo. Sabemos que só podemos prosperar se as nossas pessoas, o nosso planeta e as comunidades à nossa volta prosperarem.



Temos conversas reais e denunciamos (Speak Up)

Debatemos as nossas ideias e dilemas de forma franca e honesta. Se não tivermos a certeza, pedimos ajuda. Se virmos algo que pode não estar certo, comunicamos. Ouvimos, respeitamos, apoiamos e protegemos qualquer pessoa que levante uma preocupação honesta.





TU E O NOSSO CÓDIGO

O nosso Código constitui a base para a forma como trabalhamos e fazemos negócios. Define os princípios fundamentais para as nossas ações, decisões e interações com colegas e outras partes interessadas para garantir que fazemos o que está certo.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

Sobre o nosso Código

O que esperamos de ti

Ajudar-te a tomar as decisões certas





SOBRE O NOSSO CÓDIGO



Porque temos um Código?

Cumprir o nosso Código é essencial para criar uma cultura organizacional positiva que apoie o comportamento ético e nos ajude a manter a confiança e o respeito que os nossos consumidores, clientes, comunidades e parceiros comerciais têm em nós.

O que está abrangido pelo Código?

Neste Código, encontrarás os nossos princípios fundamentais e as expectativas que cada um de nós tem em relação aos outros e à nossa Empresa. Abrange uma série de tópicos relevantes, incluindo discriminação, assédio, fraude e corrupção. Define a forma como queremos atuar e comportar-nos no nosso trabalho do dia a dia, em relação às pessoas dentro e fora da Empresa.

No entanto, o Código não dá resposta a todas as perguntas que se possam encontrar e não abrange todas as situações com que te possas deparar. Mas dar-te-á as ferramentas necessárias para tomares as decisões certas quando enfrentares dilemas. E mostra-te onde podes encontrar orientações se a resposta não for clara e a quem podes recorrer para obter apoio.

Estão disponíveis mais informações e materiais relacionados com cada tópico através das ligações fornecidas em cada secção. Sempre que as leis, regulamentos, acordos de autorregulação e requisitos locais (que podem diferir de país para país) forem mais restritivos do que este Código, deves segui-los.

Quem deve cumprir o nosso Código?

Todos nós! Desde estagiários a membros do conselho de administração, desde novos colaboradores aos com mais antiguidade, todos temos de cumprir o Código ao trabalhar para ou com a HEINEKEN, tanto durante o nosso trabalho do dia a dia como durante eventos relacionados com o trabalho, como convívios pós-laborais.

Esperamos que os nossos parceiros comerciais sigam os mesmos elevados padrões de integridade do negócio que nós temos e que sigam o espírito do nosso Código. Os requisitos específicos que devem cumprir estão descritos no nosso Código do Fornecedor (Supplier Code).

Como é que este Código vos pode orientar?

Viver segundo este Código e os nossos Valores é uma responsabilidade partilhada. Começa e termina com cada um de nós, incluindo tu!

O Código ajuda-te a:

- Pautar a tua conduta de forma honesta e ética
- Defender os nossos Valores e proteger a nossa reputação e a tua
- Compreender o que se espera de ti no teu trabalho do dia a dia
- Cumprir as leis e regulamentos que se aplicam à nossa Empresa e a ti
- Compreender onde obter assistência ou orientação em caso de dúvidas
- Compreender quando e como comunicar preocupações ou dilemas

Discutir livremente dilemas, procurar ajuda e orientação e comunicar irregularidades

Cada situação é diferente e nenhum Código pode abranger tudo. Todos precisamos de orientação e apoio em algumas situações – nunca tenhas receio de os pedir. Se tiveres alguma dúvida sobre como fazer o que é correto ou sobre o que é correto fazer, fala abertamente com um colega.

Se sentires que algo não está certo, comunica-o para que a tua preocupação possa ser resolvida. Comunicar irregularidades e partilhar as tuas preocupações é uma parte importante de construir uma cultura franca e de confiança e abordar os problemas de forma atempada.

Existem várias pessoas e canais a que podes recorrer no que concerne a comunicar irregularidades. Escolhe aquele com o qual te sentes mais confortável. A conversa pode ser encarada como um esforço conjunto entre ti e a nossa Empresa para resolver um problema antes deste se tornar um problema maior. Em alternativa, podes fazer uma denúncia através do nosso portal Speak Up, anonimamente, se preferires.

E se o nosso Código for violado?

As violações do nosso Código podem prejudicar a nossa Empresa e as pessoas e prejudicar a confiança que os outros depositam em nós. É por isso que qualquer incumprimento do Código é levado muito a sério e pode resultar em medidas disciplinares contra os envolvidos.



O QUE ESPERAMOS DE TI

Viver de acordo com o Código é uma responsabilidade de todos. Viver segundo o Código significa dar vida a estes princípios, em todas as nossas ações e interações. **Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar. Juntos.**

Enquanto colaborador/a, tens a responsabilidade de:

- **Viver o nosso Objetivo, Valores e este Código.** Tudo começa e termina com isso. Por isso, familiariza-te com o Código para compreenderes o que se espera de ti e o que podes esperar dos teus colegas e da nossa Empresa.
- **Usa o bom senso e age com integridade e honestidade.** Este Código ajudar-te-á a fazer o que está certo. Mas a tua intuição também existe por algum motivo. Se algo não te parecer bem, provavelmente não está.
- **Coloca sempre os Valores acima do valor monetário.** Não permitas que a pressão do sucesso te leve a fazer coisas que sabes serem erradas ou que te façam sentir desconfortável. Ninguém tem autoridade para fazer com que faças algo que viole os nossos Valores e este Código.
- **Segue todas as políticas e leis que se aplicam ao teu trabalho.** Algumas funções têm responsabilidades adicionais e específicas – por exemplo, requisitos de segurança para quem trabalha num armazém ou cervejeira. Segue os requisitos e conclui toda a formação que te foi atribuída – é a melhor forma de aprenderes.
- **Tem conversas honestas e pede orientação.** Se não tiveres a certeza do que fazer ou tiveres dúvidas ou preocupações sobre se uma ação específica está em linha com o nosso Código, pergunta! Cada secção do Código indica-te as pessoas certas que te podem prestar ajuda e apoio.
- **Speak Up (Fala!)** Se vires algo, comunica. Se vires ou suspeitares de violações do nosso Código ou da lei por parte de colegas ou parceiros comerciais, comunica-as para que o problema possa ser resolvido. Pode ser preciso coragem, mas é a coisa certa a fazer.



Se és um/a Gestor/a de Pessoas ou um/a líder sénior, tens responsabilidades adicionais:

- **Lidera pelo exemplo.** Certifica-te de que demonstras os comportamentos desejados.
- **Certifica-te de que a tua equipa compreende o nosso Código.** Oferece orientações e apoio à tua equipa sempre que for necessário.
- **Cria um ambiente de trabalho inclusivo.** Certifica-te de que todos podem ser eles próprios no trabalho e se sentem capacitados para falar aberta e honestamente. Presta atenção se um colega ou colaborador/a levantar uma questão ou preocupação.
 - **Cria uma cultura segura para que as pessoas comuniquem irregularidades.** Incentiva a tua equipa a comunicar caso seja alvo, testemunhe ou suspeite de ações ou comportamentos que não estejam em conformidade com o Código. Apoia qualquer pessoa que levante preocupações ou chame a tua atenção para violações reais ou potenciais e certifica-te de que as suas preocupações são devidamente tratadas. Nunca retalies contra aqueles que levantam uma preocupação honesta e nunca ignores problemas, mas evita que estes aconteçam ou piorem.
- **Considera tanto o COMO como o QUÊ.** Ao definires metas e ao avaliares o desempenho dos membros da tua equipa, pensa sobre a forma como estão a obter esses resultados. Lembra-te: Colocamos os Valores da Empresa acima do valor financeiro.





AJUDAMOS-TE A TOMAR AS DECISÕES CERTAS

Queremos fazer o que está certo. Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

Mas todos sabemos que a vida raramente é simples. Algumas decisões são mais difíceis de tomar. E se a coisa certa a fazer não for clara? Se te deparares com uma zona cinzenta, ou simplesmente tiveres dúvidas, usa o teu bom senso e discernimento profissional, e solicita orientação ou ajuda caso tenhas dúvidas.

Primeiro pergunta-te:

- ★ É legal?
- ★ É ético?
- ★ Está certo?

Se responderes “Não”, “Provavelmente?” ou “Não tenho a certeza” relativamente a qualquer uma destas perguntas, para e pensa antes agires. Se ainda pretenderes prosseguir, certifica-te de que consultas primeiro a equipa de Legal (ou outra equipa, se apropriado).

E procura orientação e ajuda quando precisares.

Reconhecemos que nem sempre é fácil tomar a decisão certa. Podes enfrentar uma situação difícil ou mesmo um dilema moral e perguntares-te qual é a coisa certa a fazer na altura. Ou pode ser que as regras sejam claras, mas segui-las é mais fácil dizer do que fazer dadas as circunstâncias. Lembra-te de que não estás sozinho/a. A nossa Empresa incentiva-te a fazer perguntas, discutir abertamente dilemas e pedir orientação e ajuda. Cada secção do Código irá apontar-te para as pessoas certas a nível local e global. Juntos, podemos enfrentar desafios e proteger a nossa Empresa e as pessoas.

Estas perguntas podem ajudar-te e orientar-te ainda melhor:

Sentir-me-ia confortável se os meios de comunicação social comunicassem isto?

O que me diz a minha intuição?

Posso explicar isto à minha família e amigos?

Consideraria isto aceitável se outra pessoa o fizesse?

O que faria a melhor versão de mim nesta situação?



CUIDAR DAS PESSOAS E DO PLANETA

As pessoas são a essência da nossa empresa.
Só podemos ter sucesso se todas as nossas pessoas,
comunidades e planeta prosperarem.

Consumo responsável de álcool

Direitos Humanos

Saúde e segurança

Discriminação

Assédio





SÊ EMBAIXADOR/A DE UM CONSUMO RESPONSÁVEL



Enquanto uma das principais cervejeiras do mundo, não queremos apenas fazer cerveja de forma responsável, queremos que as pessoas também bebam de forma responsável. Estamos empenhados em tornar a moderação uma tendência, em combater o consumo nocivo de álcool e em dar aos consumidores uma alternativa com o nosso crescente portefólio 0.0.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

- **Sê embaixador/a de um consumo responsável.** Isto significa dar o exemplo certo, desfrutando de forma responsável e incentivando as outras pessoas a fazer o mesmo. Selecciona a bebida certa para a ocasião certa – seja com ou sem álcool.
- **Sê um/a consumidor/a responsável.** Se optares por beber bebidas alcoólicas, fá-lo sempre com moderação e comportamento de forma responsável. Consumir bebidas alcoólicas (mesmo em quantidade moderada) pode ter um impacto no teu comportamento, discernimento e coordenação motora. Tem consciência disso, incluindo quando participas em convívios pós-laborais e outros eventos sociais relacionados com o trabalho onde sejam servidas bebidas alcoólicas. O consumo de bebidas alcoólicas nunca é uma desculpa para um comportamento irresponsável ou inadequado em relação aos colegas, por exemplo, e podes enfrentar uma ação disciplinar quando o fizeres. Usa bom senso e tem atenção à tua reputação e à da tua Empresa.
- **Evita o consumo de bebidas alcoólicas durante o horário de trabalho.** Se conduzires um veículo (por exemplo, uma empilhadora ou um camião), operares máquinas móveis ou trabalhares com equipamentos ou com substâncias perigosas, não te é permitido beber bebidas alcoólicas ou estar sob a influência de álcool durante o horário de trabalho. O consumo de álcool pode prejudicar a tua capacidade de fazer o teu trabalho em segurança e pode colocar-te a ti e a outras pessoas em risco. Em algumas funções e cargos, é permitido o consumo limitado de bebidas alcoólicas como, por exemplo, no teste e degustação de produtos, receção de convidados ou visitas a clientes como representante (de vendas). Se consumires bebidas alcoólicas durante o horário de trabalho, fá-lo com responsabilidade e certifica-te de que o teu discernimento, a tua saúde, a tua segurança e o teu desempenho nunca ficam comprometidos pelo álcool.
- **Se conduzires, não bebas.** Se conduzires um veículo, recomendamos vivamente que não consumas bebidas alcoólicas, mesmo que seja permitido pelas leis aplicáveis. Existem duas formas simples de evitar beber e conduzir:
 - Utiliza um transporte alternativo
 - Bebe bebidas sem álcool. Com o nosso portefólio 0.0, tens sempre escolha! Em todo o caso, deves respeitar sempre os limites legais para a condução sob a influência de álcool, que variam de país para país.
- **Segue o Responsible Marketing Code.** Este código ajuda todas as pessoas envolvidas no marketing e venda dos nossos produtos a garantir que não expomos as nossas marcas a menores e que não contribuimos para o consumo excessivo de bebidas alcoólicas ou o seu uso indevido.

Isto pode acontecer...

Estou num evento social com colegas. Prefiro abster-me de beber bebidas alcoólicas, mas todos estão a beber cervejas com álcool.

Podes pensar...

Vou pedir o que os outros estão a beber. Não quero que pensem que sou “uma seca” ou comecem a perguntar se estou grávida...

Mas, de facto...

A escolha entre consumir bebidas alcoólicas ou não é tua! E esperamos que todos respeitem as escolhas dos outros. Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar. Se te sentes excluído/a quando optas por não beber, comunica esta situação. Aborda o tema abertamente na tua equipa ou fala com um/a colega de confiança.



QUERES SABER MAIS?

[Guia de Consumo Responsável](#)
[Responsible Marketing Code \(Código de Marketing Responsável\)](#)
[Dicas para beber de forma responsável e para reduzir o consumo](#)

Continua a aprender
[E-learning "Enjoy Responsibly" \(Desfruta com responsabilidade\) para colaboradores e gestores](#)

Tens dúvidas?
Pergunta! Contacta um colega da tua equipa de RH local ou contacta a equipa de Global Health & Safety. Também te podem dar mais informações sobre os nossos Programas de Assistência aos Colaboradores que apoiam aqueles para quem o consumo responsável é um desafio.

Tens preocupações?
[Speak Up \(Fala!\)](#)





PROTEGE OS DIREITOS HUMANOS

O respeito pela dignidade das pessoas e pelos direitos humanos é uma base fundamental para a forma como fazemos negócios – tanto nas nossas próprias operações como em toda a cadeia de valor.

Desde colaboradores nas nossas cervejeiras e centros de distribuição a pessoas nos nossos escritórios em todo o mundo, desde representantes de vendas a fornecedores: procuramos apoiar, respeitar e promover os direitos humanos e garantir práticas de emprego justas para todos.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.



Quais são os nossos padrões mínimos?

Enquanto Empresa, definimos 10 padrões mínimos de direitos humanos. Estes representam a base para o que consideramos mais significativo nas nossas próprias operações e cadeias de valor locais, incluindo em países com leis que não definem padrões ou que estabelecem padrões inferiores.

- **Colocamos a saúde e a segurança em primeiro lugar.** Estamos empenhados em proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável para todos.
- **Protegemos os direitos das crianças.** Não nos envolvemos, nem permitimos, o trabalho infantil nas nossas instalações ou nas instalações dos nossos fornecedores.
- **Reconhecemos o direito ao descanso e ao lazer.** Apoiamos um equilíbrio saudável entre as vidas profissionais e privadas dos nossos colaboradores, conforme reconhecido pelas leis, regulamentos e costumes locais.
- **Promovemos salários e rendimentos justos.** Todos os nossos colaboradores devem receber um salário suficiente para terem um nível de vida decente, que cubra as suas necessidades básicas e as das suas famílias. Apelamos aos nossos fornecedores para que façam o mesmo.
- **Reconhecemos o direito à água como um direito humano básico.** Disponibilizamos acesso a água potável segura e instalações sanitárias em todas as nossas instalações.
- **Respeitamos os direitos humanos em contextos de alto risco.** Analisamos de forma crítica a possibilidade de podermos continuar a operar nesses contextos e, em caso afirmativo, de que forma podemos fazê-lo. Protegemos sempre a segurança dos nossos Colaboradores, dos seus familiares e das nossas instalações.
- **Não discriminamos.** Tratamos as pessoas de forma igual e justa, com base no princípio da não discriminação e meritocracia, (qualificações, experiência, desempenho, competências e potencial).
- **Dizemos não ao assédio.** Não toleramos o assédio físico, verbal, sexual ou psicológico, a intimidação, o abuso ou ameaças dentro e fora do trabalho.
- **Respeitamos a liberdade de associação dos nossos colaboradores e o direito a acordos coletivos.** Os nossos Colaboradores podem ser legalmente representados por uma organização sindical, sem receio de retaliações.
- **Não toleramos trabalho forçado.** Isto inclui situações em que as pessoas são forçadas a trabalhar através da utilização de violência ou intimidação, ou outros meios mais subtis.

O que se espera dos nossos parceiros comerciais?

Temos um potencial impacto nos direitos humanos onde quer que operemos e como quer que operamos – incluindo através das atividades dos nossos fornecedores diretos, bem como dos fornecedores destes. Por conseguinte, os nossos padrões mínimos não se aplicam apenas às nossas próprias operações. Estamos empenhados em trabalhar com terceiros que pretendem ter os mesmos padrões elevados que nós.

O que esperamos de ti?

Os padrões definem os nossos compromissos enquanto Empresa, mas enquanto colaborador/a, também desempenhas um papel fundamental em garantir que protegemos e respeitamos a dignidade e os direitos humanos das pessoas. Isto aplica-se particularmente aos três primeiros padrões, que são, por esta razão, descritos em maior detalhe nos capítulos seguintes, para que saiba o que se espera de ti e o que podes esperar de outras pessoas.

Se vires algo, comunica.

Contamos contigo para seres os olhos e ouvidos da nossa Empresa. Se vires ou suspeitares de ações nas nossas próprias operações ou na rede de fornecedores que possam violar as nossas normas de direitos humanos, debes comunicá-las. Ao alertar-nos, estás a dar-nos a oportunidade de resolver o problema.

QUERES SABER MAIS?

[Diretrizes de Implementação dos Direitos Humanos](#)
[Princípios sobre o respeito pelos direitos humanos em contextos de alto risco e ambientes voláteis](#)
[Guia sobre segurança e direitos humanos](#)

Tens dúvidas?

Pergunta! Contacta um colega da tua equipa local de RH ou contacta a Global Social Sustainability.

Tens preocupações?

Speak Up (Fala!)





MANTÉM UM LOCAL DE TRABALHO SEGURO E SAUDÁVEL



Colocamos a saúde e a segurança em primeiro lugar. Isto significa que nunca facilitamos no que toca à segurança, e fazemos o nosso melhor para garantir que todos os nossos colegas e contratados regressam a casa em segurança todos os dias.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

Todos contribuímos para tornar a nossa Empresa num local seguro para trabalhar. Uma cultura de segurança é algo que trabalhamos arduamente para construir através da nossa estrutura de Liderança de Segurança, procedimentos, auditorias e cursos de formação. Mas, a maior influência na segurança no local de trabalho? Colaboradores dedicados como tu, que se mantêm alerta e conscientes, modelam práticas de trabalho seguras e cuidam dos colegas todos os dias. Protege-te a ti e aos outros.

- **Pensa e vive “a segurança em primeiro lugar”.** Segue sempre os nossos Compromissos que Salvam Vidas e cumpre todos os regulamentos e procedimentos de saúde e segurança que se aplicam ao teu trabalho e localização. Certifica-te de que os prestadores de serviços também conhecem e seguem os compromissos.
- **Cumpe sempre a nossa Regra de Ouro:** para de trabalhar e comunica se o comportamento ou as condições não forem seguras e/ou se os Compromissos que Salvam Vidas não puderem ser aplicados na íntegra. Nunca continues a trabalhar se achares que não é seguro. Familiariza-te com quaisquer perigos na tua área de trabalho. Não realizes um trabalho para o qual não tenhas formação, competência, aptidão médica, descanso suficiente nem estejas suficientemente alerta. Isto aplica-se a ti e às pessoas à tua volta.
- **Comunica todos os problemas de segurança.** Isto inclui incidentes, lesões, quase-acidentes e condições inseguras. Comunica-os imediatamente, para que possamos tomar medidas para evitar qualquer dano a ti e aos outros.

Os nossos Compromissos que Salvam Vidas

- Mantém-te sóbrio/a e livre de drogas
- Mantém as duas mãos no volante, concentra-te na condução
- Usa um cinto de segurança ou capacete integral
- Conduz à velocidade correta
- Utiliza veículos e equipamentos em segurança
- Segue os procedimentos de bloqueio e sinalização
- Segue os procedimentos de CO2
- Manuseia substâncias perigosas em segurança
- Segue os procedimentos para espaços confinados
- Segue os procedimentos de trabalho em altura
- Segue os procedimentos de trabalho a quente
- Segue os procedimentos para empilhadoras

E a saúde mental?

Reconhecemos que a saúde e a segurança também estão relacionados com a saúde mental. Se tiveres preocupações sobre a tua saúde mental, contacta a equipa de RH para saberes mais sobre os nossos Programas de Assistência aos Colaboradores.

QUERES SABER MAIS?

[Política de saúde e segurança](#)

[HEI-Vida: Bem-estar na HEINEKEN](#)

[Portal de Segurança Global](#)

Continua a aprender

[Formação sobre Compromissos que Salvam Vidas](#)

Tens dúvidas?

Pergunta! Contacta um colega da tua equipa de RH local ou contacta a equipa de Global Health & Safety.

Comunicar um incidente, acidente ou quase-acidente?

[Comunicação de incidentes](#)

Tens preocupações?

[Speak Up \(Fala!\)](#)

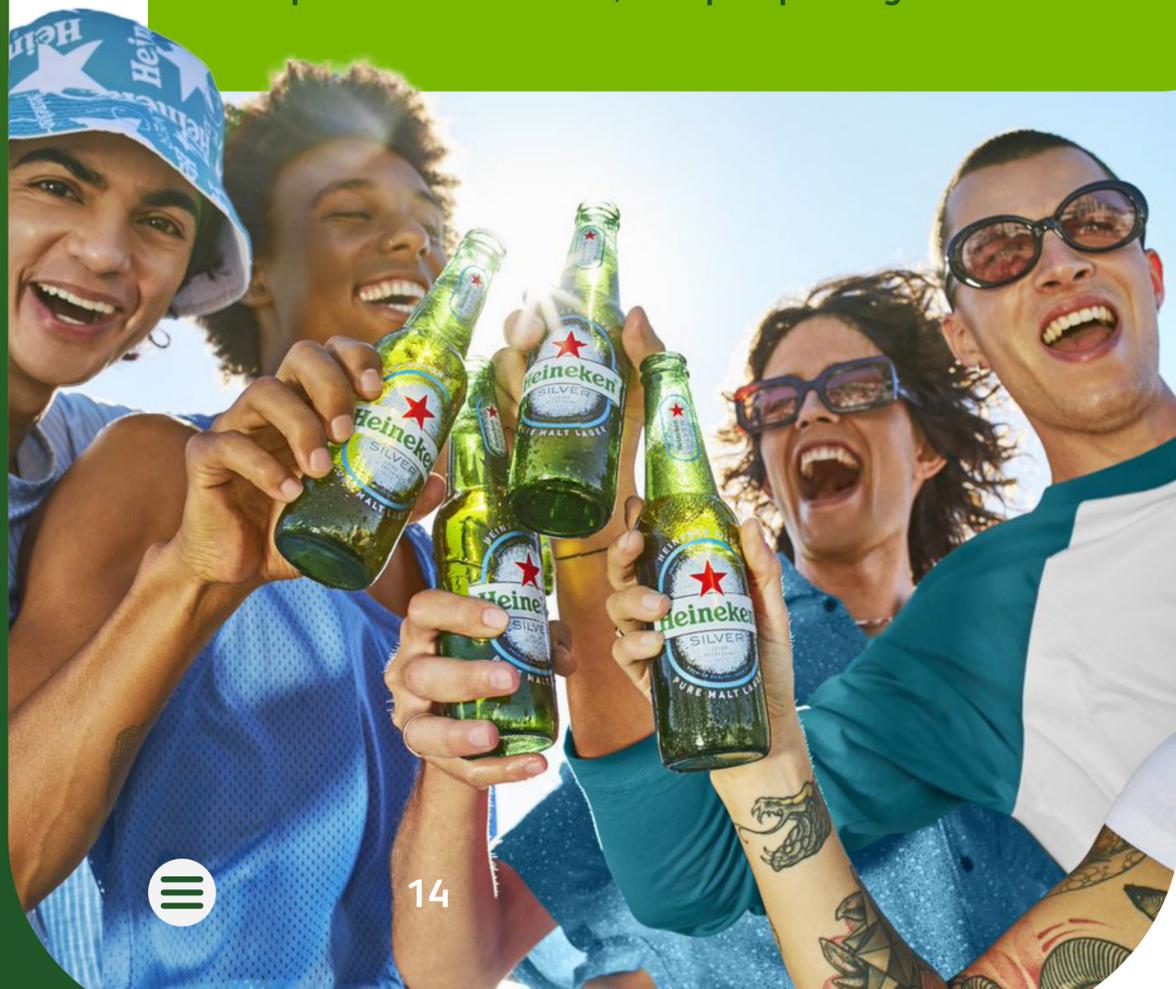




CELEBRA A NOSSA DIVERSIDADE E DIZ NÃO À DISCRIMINAÇÃO

Pontos de vista diversos criam cervejas fantásticas. Promovemos uma cultura onde a diversidade é abraçada e celebrada, para que todos possam prosperar. Acreditamos que equipas diversificadas e inclusivas desencadeiam a diversidade de pensamentos, maior inovação e melhor desempenho. A discriminação não é tolerada. Todos são valorizados de forma justa e igual, para que cada indivíduo possa atingir todo o seu potencial.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.



Cada um de nós desempenha um papel na implementação de um ambiente de trabalho inclusivo, livre de discriminação. Na HEINEKEN podes ser quem és e deves certificar-te de que os outros também podem ser quem são. Valoriza e respeita os teus colegas e nunca discrimines, para que todos nós tenhamos uma oportunidade igual de prosperar e ter sucesso.

- **Trata todos de forma igual e justa, sem distinção.** Isso significa absolutamente todos. Aplica as nossas [Nove Práticas Inclusivas](#) no teu trabalho e nunca distingas raça, cor, género, orientação sexual, religião, nacionalidade ou origem social, idade ou deficiência. Ao tomares decisões de emprego – tais como contratação, análise de desempenho, promoção, formação e remuneração – aplica o princípio da meritocracia. Isto significa tomar decisões com base em fatores como qualificações, experiência, desempenho, competências e potencial do indivíduo.
- **Torna o local seguro para os outros.** Respeita a identidade individual e a diversidade dos outros e permite que todos partilhem e falem a verdade sem medo de consequências negativas.
- **Tem atenção ao impacto das tuas ações e palavras.** Comunica de forma inclusiva e evita falar de uma forma que prejudique os outros. Adapta o teu estilo de comunicação para te relacionares bem com os teus colegas. Evita comportamentos não inclusivos, tais como piadas sobre os antecedentes ou a cultura de alguém, que poderiam fazer com que as pessoas se sintam magoadas. Isto vai contra os nossos Valores e a cultura da nossa Empresa.
- **Se vires algo, comunica.** Contesta e comunica comportamentos discriminatórios, não inclusivos ou desiguais, quer sejas alvo destes, quer os testemunhes ou tenhas ouvido falar sobre os mesmos pela vítima.

Pergunta-te a ti mesmo/a...

Este comentário pode fazer com que alguém se sinta excluído devido à sua origem ou antecedentes?



Isto pode acontecer...

O/A meu/minha gestor/a disse-me que eu não seria considerada para esta promoção porque ia entrar em licença de maternidade e a função exige mais dedicação e flexibilidade.

Podes pensar...

Isto pode ser discriminação? Talvez o/a meu/minha gestor/a tenha razão, porque terei menos flexibilidade para viajar.

Mas, de facto...

Deves levantar essa preocupação. As decisões de emprego como esta devem ser tomadas com base em critérios relacionados com o trabalho (qualificações, experiência e competências), independentemente de se ser casado, solteiro ou pai/mãe. Podes falar sobre isto com o/a teu/tua gestor/a ou através de um dos canais de denúncia Speak Up.

QUERES SABER MAIS?

[Portal Global de Diversidade, Equidade e Inclusão](#)
[Nove práticas inclusivas](#)

[Continua a aprender](#)
[Formação em Liderança Inclusiva](#)

Tens dúvidas?

Pergunta! Contacta um colega da tua equipa local de RH, um embaixador local ou global de Diversidade, Equidade e Inclusão ou contacta os teus Trusted Representatives.

[Tens preocupações?](#)
[Speak Up \(Fala!\)](#)





DIZ NÃO AO ASSÉDIO



Um local de trabalho respeitoso e seguro dá a todos a oportunidade de desfrutarem do seu trabalho e de fazerem o melhor trabalho possível. Por conseguinte, não toleramos o assédio e esperamos que cada um de nós o evite se o virmos.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

O assédio pode assumir muitas formas, mas tem sempre um impacto prejudicial nas pessoas e no local de trabalho. Ser vítima de assédio pode fazer com que alguém se sinta intimidado, humilhado, diminuído ou rebaixado e pode afetar gravemente o seu bem-estar mental. Também é prejudicial para a moral e cultura no local de trabalho. É por isso que todos desempenhamos um papel fundamental na manutenção de um ambiente onde todos se sintam seguros – tanto física como psicologicamente.

- **Reconhece o assédio quando o vês.** O assédio pode ser verbal, físico ou sexual e incluir ameaças, intimidação, piadas ofensivas, toques inadequados e comentários depreciativos. Independentemente da natureza ou forma, o assédio não é tolerado.
- **Trata todas as pessoas com dignidade e respeito, independentemente da sua função, cargo ou outras características.** Interage sempre e comunica de forma profissional e respeitosa, não apenas com colegas, mas também com clientes, fornecedores e entidades terceiras.
- **Tem atenção ao impacto das tuas ações e palavras.** Evita causar ofensas a outras pessoas, mesmo que de forma não intencional (por exemplo, ao dizer certas coisas num contexto de piada ou mostrar imagens [potencialmente] ofensivas). Tem em consideração as diferenças culturais relevantes.

- **Se vires algo, comunica.** Se fores vítima de ou testemunhares assédio, não o ignores nem olhes para o lado, mas comunica-o. Fala diretamente com a pessoa envolvida ou, se não te sentires à vontade para fazê-lo, utiliza um dos nossos [canais de denúncia Speak Up](#). Pode ser preciso coragem para comunicar irregularidades, mas é a coisa certa a fazer. O risco reside em ignorar as coisas. O que pode parecer um pequeno problema inicialmente, pode transformar-se num problema maior ao longo do tempo e piorar muito se não for resolvido.
- **Tem em mente o que é e o que não é assédio verbal.** Por exemplo, um feedback ou uma crítica não é necessariamente um assédio verbal em si, mesmo que a pessoa se sinta incomodada com isso. Em caso de dúvida, fala com o teu People Business Partner ou com um Trusted Representative.

Continua a ser um assédio se...

- Envolve membros do mesmo sexo ou do sexo oposto
- Acontece durante ou fora do horário de trabalho
- É cometido por um fornecedor ou cliente
- Ocorre virtualmente, por exemplo, por e-mail, SMS ou nas redes sociais
- Acontece dentro ou fora das instalações da Empresa

Sabias que...?

93% das vítimas de assédio relatam que havia pelo menos uma testemunha presente. Em muitos casos, a vítima está demasiado envergonhada ou intimidada para denunciar o caso. Por isso, comunica se testemunhares qualquer forma de assédio. É a coisa certa a fazer.

Pergunta-te a ti mesmo/a...

Como me sentiria se alguém me dissesse ou fizesse isto a mim, ou a alguém de quem gosto?



Isto pode acontecer...

Em reuniões de equipa, o/a nosso/nossa gestor/a grita frequentemente comigo e com um colega mais novo, dizendo que somos estúpidos e incapazes. Pessoalmente, consigo lidar com a situação, mas noto claramente que o meu colega mais novo se sente magoado e inseguro.

Podes pensar...

O/A nosso/nossa gestor/a está provavelmente sob muita pressão, por isso devemos ignorá-lo. Vou certificar-me de que apoio o meu colega mais novo quando as coisas se tornarem complicadas.

Mas, de facto...

Deves comunicar e abordar o comportamento do/da teu/tua gestor/a e o impacto negativo que este tem. Se te sentires confortável para isso, podes falar diretamente com o/a teu/tua gestor/a. Isto pode ser suficiente para fazer a pessoa refletir e parar. Em alternativa, ou se as coisas continuarem ou piorarem, podes usar um dos canais de denúncia Speak Up para sinalizar o problema e, assim, serem evitados mais danos.

QUERES SABER MAIS?

Reconhecer o assédio

Tens dúvidas?

Pergunta! Contacta um colega da tua equipa local ou global de RH ou contacta os teus Trusted Representatives

Tens preocupações?

[Speak Up \(Fala!\)](#)



MANTER A INTEGRIDADE DO NEGÓCIO

Estamos orgulhosos de ser uma Empresa responsável e orientada por valores. O nosso sucesso e força dependem do nosso compromisso em manter os mais elevados padrões de integridade.

Concorrência

Suborno e corrupção

Ofertas, entretenimento e hospitalidade

Conflitos de interesses

Sanções e branqueamento de capitais





COMPETE DE FORMA JUSTA



Jogamos de forma justa e ganhamos da forma correta. Nós seguimos as regras do jogo para podermos competir com confiança.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

A concorrência livre e leal cria condições de concorrência equitativas e contribui para um mercado próspero. Impulsiona a inovação e protege e beneficia os nossos clientes e consumidores. É por isso que competimos vigorosamente, mas de forma justa, e deixamos que a qualidade dos nossos produtos e o poder das nossas marcas – e não práticas pouco éticas – impulsionem o nosso sucesso.

- **Concorre sempre de forma justa e legal.** Familiariza-te com as leis da concorrência que se aplicam no teu país e certifica-te de que as cumpres. Embora as leis da concorrência possam ser técnicas e complexas, o teu objetivo é proteger os interesses dos clientes e consumidores. Todas elas proíbem e impedem as empresas dominantes de abusarem do seu poder de mercado e todas as empresas de celebrarem acordos ou entendimentos que impeçam, restrinjam ou distorçam a concorrência.
- **Respeita o mercado livre.** Nunca faças acordos com concorrentes, clientes ou parceiros comerciais – quer formal ou informalmente – para:
 - Aumentar, definir ou manter (“fixar”) os preços
 - Repartir mercados, territórios ou clientes
 - Impedir que outra empresa entre no mercado
 - Restringir a produção, vendas ou produção
 - Influenciar o resultado de uma proposta competitiva (“concertação de propostas”)
 - Impor preços fixos para revenda de produtos aos nossos clientes

Tratam-se de violações graves que podem ter consequências sérias para as empresas e para os indivíduos: coimas avultadas, má publicidade e até – em alguns casos extremos – penas de prisão.

- **Não partilhes informações confidenciais.** Em particular, nunca partilhes custos de produtos e informações sobre preços com os nossos concorrentes e clientes.
- **Reúne informações da concorrência apenas da forma correta.** Isto é, através de fontes públicas ou de comentários espontâneos dos clientes. Nunca peças essas informações a um concorrente ou cliente. Se tas oferecerem, recusa a oferta e vai-te embora.

- **Tem especial cuidado se tivermos uma posição dominante no mercado.** O facto de ser um operador dominante implica regras adicionais para proteger o mercado livre e os consumidores – tais como regras sobre a duração dos contratos, condições de crédito e exclusividade – para garantir que não abusamos do nosso poder.
- **Em caso de dúvida ou preocupação, consulta a tua equipa de Legal.** E especialmente se estiveres envolvido/a em atividades de alto risco. Desconhecer que algo não é permitido não te protegerá a ti nem à nossa Empresa se violarmos a lei.
- **Afasta-te de quaisquer discussões inadequadas.** Se te deparares com uma situação deste tipo, retira-te e informa imediatamente a tua equipa de Legal local.
- **A comunicação e as perceções são importantes!** Tem cuidado em todas as tuas comunicações internas e externas para evitares até a perceção de que estás a violar as leis da concorrência.
- **Se vires algo, comunica.** Se testemunhares ou suspeitares de qualquer comportamento anticoncorrencial por parte da nossa Empresa ou de concorrentes, comunica-o e informa imediatamente o/a teu/tua gestor/a ou à equipa de Legal.

O que queremos dizer com “acordos”?

Este é um termo amplo que não abrange apenas os contratos, mas também inclui chegar a um entendimento, quer:

- Declarado ou implícito
- Escrito ou oral
- Direta ou indiretamente através de outra parte

Pergunta-te a ti mesmo/a...

Isto pode ser visto como vencer injustamente?



Isto pode acontecer...

Temos uma nova colega que deixou recentemente o seu emprego na nossa concorrente. Ela ofereceu-se para partilhar a nova estratégia de preços da sua anterior empresa.

Podes pensar...

Esta informação pode ser útil. Porque não usá-la confidencialmente?

Mas, de facto...

Deves recusar esta oferta e recordar à tua nova colega que isso é contrário às leis da concorrência e ao nosso Código.

QUERES SABER MAIS?

[Folheto Competir com Confiança](#)

[Guia Dawn Raid](#)

[Lista de atividades de alto risco](#)

Tens dúvidas?

Pergunta! Contacta um/a colega da tua equipa local de Legal ou de Compliance, ou contacta a equipa de Competition Law de Global Legal Affairs.

Tens preocupações?

[Speak Up \(Fala!\)](#)





NUNCA TE ENVOLVAS EM SUBORNO E CORRUPÇÃO 1/2



A corrupção alimenta a pobreza, prejudica o crescimento económico sustentável e impede que as empresas façam negócios em condições de igualdade. Enquanto Empresa global, temos um papel a desempenhar na resolução destes problemas. É por isso que temos uma abordagem de tolerância zero ao suborno e à corrupção.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

Muitas vezes, imaginamos um suborno como um envelope cheio de dinheiro. Mas um suborno pode assumir muitas formas. Quando dada pelo motivo errado, para influenciar alguém indevidamente, qualquer coisa de valor pode ser um suborno. Ofertas, bilhetes, donativos, até mesmo vantagens como uma oferta de estágio. Independentemente da forma – grande ou pequena – o suborno é sempre injusto, desonesto e errado. É mau para a sociedade e para os negócios. Pode prejudicar a nossa reputação e levar a coimas e até mesmo à prisão das pessoas envolvidas. Todos temos o dever de resistir ao suborno.

- **Respeita a nossa política de tolerância zero, independentemente das práticas ou leis locais.** As leis antissuborno podem ser complicadas e variam de país para país, mas a nossa política é simples: proibimos o suborno – em todas as formas, em todos os lugares. Não apenas ao lidar com funcionários públicos, mas também nas relações comerciais. Nunca ofereças, nem faças promessas, dês ou aceites um suborno e não peças nem permitas que alguém ofereça ou aceite um suborno por ti. Isto inclui países onde a corrupção é cultural ou historicamente vista como “parte da realização de negócios”. Mesmo que arrisquemos perder negócios, põe sempre os nossos Valores acima dos valores financeiros.
- **Tem cuidado ao oferecer ofertas, entretenimento e hospitalidade.** Segue os princípios e regras definidos na secção seguinte e evita até a possibilidade de uma cortesia comercial poder ser entendida como um suborno. Em caso de dúvida, não prossigas, mas pede orientação. É melhor prevenir que remediar!
- **Tem muito cuidado ao lidar com funcionários públicos.** Estes são particularmente de alto risco: até mesmo a aparência de conduta ilegal pode causar-te problemas a ti e à nossa Empresa. Evita oferecer algo de valor a funcionários públicos (como ofertas, refeições e bilhetes) mas, se o fizeres, obtém sempre aprovação primeiro através da [ferramenta HeiDisclosure](#). Ao interagires com funcionários públicos, tenta reduzir as interações presenciais utilizando comunicações eletrónicas ou soluções e-governamentais (em áreas como licenciamento, desalfandegamento, aquisição e impostos). Isto reduz o risco de alguém te pedir um suborno.
- **Mantém os nossos parceiros comerciais debaixo de olho – nunca faças subornos através dos parceiros comerciais.** Podemos ser responsabilizados por subornos pagos por entidades terceiras que trabalhem em nosso nome, tais como fornecedores, distribuidores e consultores. Por isso, seleciona cuidadosamente os nossos parceiros, certifica-te de que conhecem a abordagem de tolerância zero da nossa Empresa e monitoriza o desempenho deles.
- **Nunca ignores os sinais de corrupção (sinais de alerta).** Usa sempre o bom senso e discernimento profissional. Lembra-te: se algo não parece ser correto, provavelmente não o é.
- **Não efetues quaisquer pagamentos de facilitação.** Tratam-se de pagamentos pequenos e não oficiais a um funcionário público para garantir ou acelerar ações ou serviços governamentais de rotina, tais como obter uma licença ou autorização de trabalho. Por mais pequenos que sejam, os pagamentos de facilitação são subornos e, por isso, também não são permitidos.

O que queremos dizer com suborno?

Por “suborno” entende-se qualquer coisa de valor (tanto financeiro como outras vantagens) que seja dada ou recebida para influenciar indevidamente as ações de alguém. Um suborno pode assumir muitas formas, incluindo:

- Dinheiro
- Ofertas, entretenimento e hospitalidade
- Descontos ou produtos gratuitos
- Doações
- Outras vantagens e favores pessoais, tais como oferecer a alguém (ou à tua família) um estágio ou emprego

- **Se observares ou suspeitares de práticas corruptas que envolvam a nossa Empresa, colaboradores ou parceiros comerciais, comunica-as.** Por exemplo, se um fornecedor te oferecer um relógio em troca de te conceder um contrato. Ou se um colaborador fizer pagamentos não oficiais a um colaborador público para obter licenças. Ao comunicares irregularidades, dás-nos a oportunidade de travar ou evitar práticas corruptas. Isto é fundamental para proteger a nossa Empresa e os nossos colaboradores.



NUNCA TE ENVOLVAS EM SUBORNO E CORRUPÇÃO 2/2

Não te deixes enganar pelas desculpas comuns para a corrupção

A maioria das pessoas compreende as consequências negativas da corrupção e desaprova-a. No entanto, continua a acontecer, e não apenas por parte de “pessoas más”, para benefício pessoal delas. Mas porquê?

Aqui estão algumas das desculpas mais comuns usadas para racionalizar ou justificar práticas corruptas:

- Sempre foi assim.
- Todos os outros o fazem. Se não o fizermos, perdemos negócios.
- Não sabia que era corrupção!
- Não fiz por mim; fiz pela Empresa!
- Qual é o problema? Ninguém se magoa.
- O/A meu/minha gestor/a pediu-me para o fazer.

Cuidado! Nenhuma destas desculpas te protegerá a ti ou à nossa Empresa contra coimas, prisão e danos à nossa reputação. E nenhuma delas é aceitável como desculpas por violar esta política. Em linha com a nossa abordagem de tolerância zero, serão tomadas medidas disciplinares contra qualquer pessoa que se envolva em corrupção – mesmo sem qualquer ganho pessoal. Só há uma desculpa válida para pagar um suborno: para evitar ameaças iminentes à tua vida ou segurança ou às de outra pessoa. Comunica imediatamente tal situação à tua equipa de Legal ou de Conformidade e apresenta uma denúncia através do Speak Up, para que possamos tomar as medidas adequadas, manter registos rigorosos e prevenir incidentes futuros.

Lembra-te!

Se não te parecer bem, provavelmente não é. Nunca sofrerás consequências adversas por dizer não à corrupção, mesmo que isso resulte na perda de oportunidades de negócio para a nossa Empresa. Discute abertamente dilemas, pede orientação e ajuda ou utiliza um dos [canais de denúncia Speak Up](#).



Isto pode acontecer...

Um funcionário aduaneiro exige uma comissão “especial”, fora do registo, para desalfandegar bens perecíveis. É uma fração do valor dos bens e o nosso agente alfandegário ofereceu-se para pagá-los de tal forma que ninguém irá descobrir.

Podes pensar...

Não tenho outra opção senão aprovar, desta vez. O meu trabalho é proteger os interesses da nossa Empresa, por isso, um pequeno pagamento para evitar perdas financeiras graves pode ser antiético, mas continua a ser a coisa certa a fazer.

Mas, de facto...

A corrupção nunca é uma opção. Se te sentires pressionado/a ou tentado/a a oferecer um suborno, pensa duas vezes. Arriscas-te a perder o teu emprego. “Fazê-lo pela Empresa” pode parecer um motivo nobre, mas continua a ser ilegal. Desta forma, expões-te a ti e a toda a empresa ao risco de processos judiciais, coimas e danos à reputação. Se um funcionário público solicitar um suborno, mantém a calma e resiste, utilizando [este Guia](#). Encaminha a situação para a Management Team e para a equipa de Legal, para vermos como obter o desalfandegamento da forma correta (legal), ou aceita as perdas. Reconhecemos que isto nem sempre é fácil, mas sabe que tens apoio.

QUERES SABER MAIS?

[Guia Antissuborno para Contratar Terceiros](#)

[Guia de Resistência ao Suborno](#)

[Continua a aprender](#)

[E-learning sobre antissuborno e corrupção](#)

[Tens dúvidas?](#)

Pergunta! Contacta um/a colega da tua equipa local de Legal & Compliance ou contacta a Global Business Conduct.

[Tens preocupações?](#)

[Speak Up \(Fala!\)](#)





SÊ RESPONSÁVEL COM OFERTAS, ENTRETENIMENTO E HOSPITALIDADE



Só oferecemos e aceitamos ofertas, entretenimento e hospitalidade ocasionalmente e de forma razoável, adequada e transparente. Estes devem estar sempre em conformidade com a lei e nunca influenciar indevidamente as decisões comerciais. Estamos cientes da nossa reputação em tudo o que fazemos.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

As ofertas, entretenimento e hospitalidade (GEH) podem desempenhar um papel positivo na realização de negócios: promover a nossa Empresa, marcas e promover relações. Mas temos de garantir que estes são sempre adequados no contexto das nossas atividades comerciais e nunca influenciam as decisões comerciais ou as lealdades dos envolvidos. Caso contrário, os GEH podem transformar-se em corrupção, o que é prejudicial e proibido.

- **Certifica-te de que é adequado dar ou receber algo antes de o fazeres.** Utiliza a lista de verificação na página seguinte como teste. Se não tiveres a certeza, não prossigas sem consultar primeiro a equipa de Legal. É melhor prevenir que remediar. Nunca aceites GEH de, nem ofereças GEH a, um parceiro comercial se a nossa Empresa estiver em negociações, um processo de concurso ou litígio com esse parceiro comercial. Trata-se de situações sensíveis em que o risco de influenciar as decisões comerciais é simplesmente demasiado grande.
- **Segue sempre os requisitos de registo e aprovação.** Certifica-te de que tens as aprovações adequadas para qualquer GEH oferecido ou aceite acima dos limites monetários locais aplicáveis e certifica-te sempre de que conheces e respeitas esses limites. Isto ajuda a garantir a conformidade com a nossa política e a lei e, como tal, protege a nossa Empresa e a ti.
- **Conhece e respeita as regras mais rigorosas relativamente aos funcionários públicos.** A oferta de GEH a funcionários públicos é restrita e apenas permitida sobre condições muito limitadas de acordo com os costumes, cultura e leis locais. É sempre necessária a aprovação prévia da equipa de Legal e do General Manager/Managing Director (ou gestor de nível semelhante), independentemente do valor monetário, e também para refeições de negócios.
- **Nunca ofereças dinheiro.** Independentemente dos costumes ou normas locais, é proibido oferecer ou aceitar dinheiro ou equivalentes a dinheiro, tais como cartões de oferta ou vouchers.
- **Tem especial cuidado ao trabalhar em Procurement.** Nunca aceites quaisquer ofertas de (potenciais) parceiros comerciais. Entretenimento, hospitalidade e refeições de negócios razoáveis só são permitidos se houver um motivo comercial válido e nenhum risco de influência indevida.
- **No caso de entretenimento e hospitalidade, tem em mente:**
 - Tens de estar presente como anfitrião, caso contrário é um presente.
 - Não se destina a cônjuges e outros familiares do destinatário.
 - Pessoas com idade inferior à idade legal para beber nunca podem comparecer.
- **Em caso de dúvida: pede orientação.** Nem sempre é claro se algo é permitido ou não. Podes deparar-te com uma zona cinzenta e não sabes o que fazer. A tua equipa de Legal ou de Conformidade local está disponível para te apoiar e aconselhar.
- **Se vires algo, comunica.** Se vires ou suspeitares de alguma violação desta política, não fiques em silêncio, mas comunica-a.

Lembra-te!

As perceções também importam. Se não tiveres a certeza do que os outros irão pensar, não avances ou então pede orientação primeiro.

Isto pode acontecer...

Um fornecedor enviou-me um luxuoso cabaz de alimentos que eu não sabia que iam enviar, pelo que não pude recusar educadamente ou pedir uma pré-aprovação.

Podes pensar...

Não tenho outra alternativa, por isso vou aceitar. Seria uma pena se os alimentos desperdiçassem.

Mas, de facto...

Deves comunicar a oferta. Se não for apropriado guardá-lo, mas não o podes devolver, pode ser partilhado com a equipa, oferecido como prémio de rifa, leiloado para caridade ou algo semelhante.



QUERES SABER MAIS?

[Requisitos de registo e aprovação \(com limites locais\)](#)

[Registas-te e procurar aprovação para GEH?](#)

[Ferramenta HeiDisclosure](#)

[Tens dúvidas?](#)

Pergunta! Contacta um colega da tua equipa local de Legal & Compliance ou contacta a Global Business Conduct.

[Tens preocupações?](#)

[Speak Up \(Fala!\)](#)





CHECKLIST

É apropriado dar ou aceitar ofertas, entretenimento ou hospitalidade?

Pergunta-te a ti mesmo/a

Irá influenciar a capacidade de tomar decisões empresariais objetivas?
Ou será que os outros vão pensar que sim?
Se a resposta for sim, não avances.

Utiliza esta lista de verificação para determinar se e quando é apropriado oferecer ou aceitar GEH.



- **Feitos pela razão certa:**
Devem ser claramente dados como um ato de apreço ou com um verdadeiro propósito comercial.
- **Sem obrigação:**
Não criam qualquer obrigação ou expectativa de fazer ou receber algo em troca.
- **Sem influência indevida:**
Não serão considerados como tendo por objetivo alcançar, ou podendo alcançar, uma influência indevida em relação à nossa Empresa e negócios. Não ofereças GEH a um parceiro comercial se estivermos em negociações, num processo de concurso ou num litígio. Não ofereças nada a um funcionário público que esteja pendente de uma licença e de um pedido de autorização ou semelhante.
- **Realizados de forma aberta e transparente:**
Não serão realizados em segredo e sem documentação – caso contrário, o objetivo torna-se questionável.
- **Legalidade:**
Estão em conformidade com as leis relevantes.
- **Proporcionais e adequados:**
O valor é proporcional à ocasião e é adequado por natureza. Evita jantares luxuosos ou extravagantes e ofertas de luxo, como joias, relógios e telemóveis.
- **Pouco frequentes:**
A oferta ou a receção de presentes e de hospitalidade não é muito frequente entre quem dá e quem recebe. Se ofereceres ou aceites GEH mais do que uma vez a ou da mesma pessoa ou empresa num período de 12 meses, precisas de pré-approvações do teu manager ou da equipa de Legal.
- **Reputação:**
Não seriam encarados negativamente pelas partes interessadas, caso fosse do seu conhecimento.
- **Em conformidade com as regras do destinatário:**
Cumpram as regras ou o Código de Conduta da organização do destinatário.
- **Documentado e aprovado:**
Totalmente documentados e registados com exatidão (incluindo finalidade e valor) e devidamente aprovados nos casos em que isso for necessário.

Em caso de dúvida, contacta sempre a tua equipa local de Legal e Compliance.



EVITA E DIVULGA CONFLITOS DE INTERESSES



Cada um de nós tem a responsabilidade de fazer o que é melhor para os interesses da nossa empresa, sem ser influenciado por considerações pessoais ou outras.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

Todos temos interesses e relações fora das nossas funções. Isso é normal e não é um problema, a menos que as nossas atividades e relações pessoais criem – ou pareçam criar – um conflito com os interesses da nossa Empresa. Isto pode comprometer a confiança que as pessoas depositam em nós e na nossa Empresa. É por isso que todos temos o dever de evitar conflitos de interesses e de divulgar proativamente quaisquer conflitos reais ou potenciais.

- **Reconhece e evita conflitos de interesses.** Compreender o que são conflitos de interesses e quando surgem normalmente é fundamental para os gerir. Não é possível enumerar todos os cenários em que tais conflitos podem ocorrer, mas eis alguns exemplos comuns:
 - Contratas ou geras um familiar ou amigo próximo.
 - Tens influência na carga de trabalho, na análise de desempenho, na concessão de aprovações e recompensas de um familiar ou amigo próximo.
 - Tens uma relação romântica e/ou sexual com um/a colega ou colaborador/a que reporta a ti ou a quem tu reportas, direta ou indiretamente.
 - Trabalhas, ou um familiar ou amigo próximo trabalha, para um concorrente ou parceiro comercial da nossa Empresa.
 - Tens, ou um familiar ou um amigo próximo tem, um interesse financeiro relevante num concorrente ou parceiro comercial da nossa Empresa.
 - Trabalhas, ou um contacto pessoal próximo trabalha, para ou presta serviços a um terceiro que se envolve em transações com a nossa Empresa. Por exemplo, uma organização comercial ou sem fins lucrativos que recebe donativos ou patrocínios da nossa Empresa.

- **As perceções são importantes.** Não se trata apenas de um conflito real, mas também da aparência ou perceção de um. Se a tua ação ou relação puder fazer com que outras pessoas – dentro ou fora da nossa Empresa – questionem os teus motivos ou lealdade à Empresa, evita-a e/ou procura orientação e divulga-a.
- **Mantém as coisas separadas.** Se assumires um cargo noutra organização (comercial ou sem fins lucrativos) a título pessoal, certifica-te de que isso não prejudica o teu compromisso e contribuição para a nossa Empresa. Divulga quaisquer cargos de direção externos, exceto aqueles relacionados com escolas, clubes desportivos amadores ou atividades recreativas ao teu gestor e regista-os na ferramenta HeiDisclosure.
- **Tem ainda mais cuidado quando se tratar de cargos públicos.** Se quiseres aceitar ou desempenhar uma função de funcionário público, ou se tiveres um familiar ou amigo próximo que seja um funcionário público a tomar decisões que possam afetar a nossa empresa, deves sempre divulgá-lo.
- **Sê proativo/a e transparente.** Se tiveres um conflito de interesses real ou potencial, ou correr o risco de perceção errada, evita-o sempre que possível. Sê transparente e divulga-o imediatamente na ferramenta HeiDisclosure. Solicita-se a determinados colaboradores que enviem anualmente um formulário de “divulgação de interesses” através da ferramenta, mas a obrigação de divulgação aplica-se a todos, independentemente de receberem ou não um pedido anual.

Pergunta-te a ti mesmo/a...

Os meus interesses ou relações pessoais podem influenciar as decisões que tomo no trabalho? Ou poderia parecer assim para outra pessoa?



Lembra-te!

A transparência é fundamental – para te proteger a ti e à Empresa. Se não tiveres a certeza, pede orientação ou divulga o teu potencial conflito de interesses. É melhor prevenir que remediar!

Isto pode acontecer...

A minha cunhada é fundadora e proprietária de uma agência de marketing de sucesso. Estamos à procura de uma agência para uma nova campanha.

Podes pensar...

Vou convidá-la a participar no concurso. É um benefício ser da família porque confio nela e sei que ela fará um ótimo trabalho.

Mas, de facto...

Tens de divulgar e discutir primeiro o teu conflito de interesses, para que a Empresa possa determinar a abordagem certa. Isto está dependente das circunstâncias relevantes, incluindo da tua função. Se a agência for autorizada a participar no concurso, deves evitar qualquer conflito de interesses (ou a perceção de um conflito de interesses), retirando-te do concurso.

QUERES SABER MAIS?

Divulgar um potencial conflito?

[Ferramenta HeiDisclosure](#)

Tens dúvidas?

Pergunta! Contacta um colega da tua equipa local de RH ou Legal ou contacta a Global Business Conduct.

Tens preocupações?

[Speak Up \(Fala!\)](#)





CUMPRE AS SANÇÕES E PREVINE O BRANQUEAMENTO DE CAPITALS



Fazemos negócios em muitos países em todo o mundo e é crucial fazê-lo de forma responsável. Cumprimos sempre as leis relativas a sanções e outras leis comerciais e protegemos a nossa atividade de ser utilizada por terceiros para fins de branqueamento de capitais.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

As sanções são medidas restritivas que visam proteger a paz internacional, a estabilidade e os direitos humanos. Enquanto Empresa global, é importante que desempenhem o nosso papel conhecendo e respeitando as sanções que se aplicam à nossa atividade. Até mesmo violações não intencionais – como lidar inadvertidamente com uma parte sancionada – podem ter consequências graves para a nossa Empresa e para os envolvidos, incluindo coimas, prisão e danos à reputação.

É por isso que nos mantemos afastados de partes sancionadas, apenas exportamos produtos e importamos bens e serviços de países se nos for permitido, e permanecemos vigilantes em relação a quaisquer atividades suspeitas por parte dos nossos parceiros comerciais.

- **Respeita sempre as sanções da ONU e da UE e as sanções locais, se aplicável.** As sanções podem ser complicadas e variar consoante os países, mas enquanto multinacional sediada na UE, temos de cumprir sempre as sanções da ONU e da UE. As sanções emitidas por países individuais como os EUA também devem ser respeitadas quando aplicável.
- **Conhece os teus parceiros comerciais.** É crucial conhecer a identidade dos nossos parceiros comerciais. Isto também inclui certificares-te de que sabes quem são as pessoas responsáveis pela empresa. Se participares no envolvimento ou contratação de fornecedores e distribuidores, tens de garantir que estes são sujeitos a um rastreio de sanções e a diligência devida reforçada, se necessário. Consulta sempre a equipa de Legal sobre potenciais problemas ou riscos.
- **Não utilizes entidades terceiras ou outros meios para contornar sanções.** Por exemplo, não vendas produtos a um cliente ou distribuidor se souberes ou suspeitares que ele irá depois vender esses produtos a uma parte ou país sancionado. Contornar sanções é ilegal.

- **Não te envolvas em transações que envolvam os principais países objeto de sanções.** Qualquer transação com, incluindo exportações para, países que tenhamos identificado como de “alto risco” é proibida, a menos que pré-aprovada pela Global Business Conduct para garantir a conformidade com as sanções.
- **Atenta para os sinais de alerta no que diz respeito ao branqueamento de capitais.** Tratam-se de sinais de alerta de atividades suspeitas ou invulgares, tais como:
 - Pagamentos avultados em dinheiro
 - Pagamentos feitos a partir de países de alto risco ou contas bancárias offshore
 - Pagamentos efetuados por outro terceiro (pagamentos triangulares)

Usa sempre o teu bom senso e o teu discernimento profissional: se algo não te parece correto, provavelmente não o é.

- **Em caso de dúvida: procura aconselhamento jurídico.** Por exemplo, se não tiveres a certeza se a exportação para um determinado país é permitida. Quando se trata de sanções, os volumes não importam. Até mesmo a venda de uma pequena quantidade de cerveja pode ter consequências graves se violar as sanções, mesmo que a violação não seja intencional. Por isso, pede conselhos antes de avançares. É melhor prevenir que remediar!
- **Se vires algo, comunica.** Contacta a tua equipa Legal & Compliance ou utiliza um dos canais de denúncia Speak Up se observares ou suspeitares de uma potencial falta de conformidade com sanções ou riscos de branqueamento de capitais. Não “feches os olhos” a esta situação.

Lembra-te!

A violação de sanções pode ter consequências importantes para a nossa Empresa e para ti – mesmo que não seja intencional.

Pergunta-te a ti mesmo/a...

Sinto-me confortável para avançar com esta transação?
Ou a minha voz interior diz-me que algo não está certo?



Isto pode acontecer...

Leste nas notícias que um fornecedor importante foi sujeito a sanções devido a violações dos direitos humanos. Quando falas com eles, negam firmemente qualquer irregularidade e dizem que irão recorrer da decisão.

Podes pensar...

Não tenho de fazer nada nem dizer a ninguém. “Inocente até prova em contrário”, certo? Certamente não quero arriscar perder esta relação importante e de longa data com base em alegações.

Mas, de facto...

Continuar a fazer negócios com uma parte sancionada é um risco importante que pode levar a responsabilidade e danos à reputação. Deves informar imediatamente a tua equipa de Legal. Nunca assumas que outra pessoa o fará.

QUERES SABER MAIS?

[Guia antibranqueamento de capitais](#)

[Guia de Sanções](#)

Tens dúvidas?

Pergunta! Contacta um/a colega da tua equipa local Legal & Compliance ou contacta a Global Business Conduct.

Tens preocupações?

Speak Up (Fala!)



PROTEGER OS NOSSOS ATIVOS

No nosso trabalho do dia a dia, são-nos confiados muitos ativos, dados e recursos para facilitar os nossos trabalhos. Pensa em informações confidenciais, dados pessoais e ativos físicos, como dispositivos eletrónicos e veículos.

Todos temos o dever de os proteger contra danos, utilização indevida, perda e roubo.

- Integridade financeira e prevenção de fraudes
- Utilização dos recursos da Empresa
- Segurança da informação e confidencialidade
- Privacidade de dados
- Propriedade intelectual
- Utilização de informações privilegiadas



GARANTE A INTEGRIDADE FINANCEIRA E NÃO FINANCEIRA E PREVINE A FRAUDE



A fraude pode ter consequências financeiras e de reputação graves para a nossa Empresa. Não toleramos qualquer forma de comportamento fraudulento e esperamos que cada um de nós garanta que os nossos registos – tanto financeiros como não financeiros – são exatos, completos e transparentes.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

Informações imprecisas podem induzir em erro ou enganar as partes interessadas internas e externas – porque podem criar uma imagem errónea da nossa atividade e desempenho, por exemplo. Para proteger os teus próprios interesses e os interesses de todas as partes interessadas, todos devemos estar alerta e prevenir a fraude. Não nos apropriamos indevidamente de ativos. E mantemos sempre a integridade dos nossos registos através do rigor e transparência. Em termos simples: não enganes nem roubes.

O que é a fraude?

Fraude é qualquer ato desonesto intencional destinado a obter algo de valor, ou garantir qualquer vantagem, para a própria pessoa ou para outrem. O benefício pode ser dinheiro, bens, produtos ou informações, mas pode ser também uma vantagem intangível, como manter o teu emprego, ou obter uma promoção.

Exemplos de fraude incluem:

- **Falsificação de documentos**, como registos de vendas, relatórios de qualidade, registos de presença, declarações de despesas ou declarações financeiras e não financeiras, bem como a omissão de factos. Também inclui a manipulação de indicadores-chave do desempenho.
- **Apropriação indevida ou utilização indevida de ativos ou recursos da Empresa** para benefício próprio – por exemplo, roubo, peculato ou furto, como revender cerveja promocional gratuita ou materiais residuais. Qualquer tipo de esquemas de vendas ou fornecedores (por exemplo, fornecedores que dão comissões ilícitas aos colaboradores para obter tratamento favorável) também se qualificam como apropriação indevida de ativos.
- **Aplicação incorreta intencional de regras internas** relacionadas com contabilidade, faturação, descontos, remunerações e reembolsos, bem como a aplicação incorreta de regras de contabilidade e participação em esquemas de comissões.

- **Mantém registos exatos.** Certifica-te de que as informações e transações que registas e comunicas – tais como despesas, receitas, faturas, notas de encomenda e reclamações – são registadas de forma precisa, completa e atempada.
 - Não alters documentos da Empresa.
 - Não falsifiques a verdadeira natureza de uma transação.
 - Não registes intencionalmente transações no período contabilístico errado ou na conta ou departamento errado.
 - Não crie documentos falsos ou enganosos – por exemplo, para pagar produtos ou serviços que nunca recebemos.

É crucial garantir que os nossos livros e registos refletem uma imagem rigorosa do desempenho, ativos e responsabilidades da nossa atividade em qualquer momento.

- **Age com integridade e profissionalismo.** Certifica-te de que os gastos que fazes em nome da Empresa se destinam a beneficiar a Empresa e não a ti pessoalmente. Só deverás vincular legalmente a empresa se estiveres autorizado a fazê-lo e não tentes contornar as regras (por exemplo, dividindo faturas para te manteres dentro do teu limite autorizado).
- **Coloca os Valores da Empresa acima do valor financeiro.** Nunca cedas à pressão de falsificar um registo, fazer algo ou ignorar algo que seja ilegal ou antiético, como mudar as vendas ou os resultados financeiros para outro período de prestação de contas.
- **Não ocultes nem destruas quaisquer documentos ou registos.** Especialmente aqueles que estão sujeitos a uma investigação ou podem ser utilizados num processo oficial.
- **Se vires algo, comunica.** Se testemunhares ou suspeitares de fraude, comunica-a imediatamente.

Pergunta-te a ti mesmo/a... Sentir-me-ia confortável se alguém visse o que estou a fazer?



Isto pode acontecer...

O/A meu/minha gestor/a pediu-me para adiar o registo de honorários de consultoria substanciais até o próximo trimestre financeiro, porque já ultrapassámos o nosso orçamento.

Podes pensar...

Se o pedido veio do/da meu/minha gestor/a, devo fazê-lo.

Mas, de facto...

Não deves fazê-lo, porque é uma violação do Código e constitui fraude. É mais fácil explicar que falta um orçamento do que distorcer deliberadamente os nossos resultados. Contacta diretamente o/a teu/tua gestor/a ou faz uma comunicação.

QUERES SABER MAIS?

[Quadro de Gestão de Riscos de Fraude](#)
[Normas relativas a Relatórios Financeiros](#)

[Continua a aprender](#)
[E-learning de Consciencialização sobre Fraude](#)

Tens dúvidas?
Pergunta! Contacta um colega da tua equipa de P&CI local ou contacta a equipa de P&CI Global

Tens preocupações?
[Speak Up \(Fala!\)](#)





PROTEGE OS RECURSOS E ATIVOS DA NOSSA EMPRESA



A nossa Empresa detém e utiliza vários ativos e recursos para gerir e fazer crescer o nosso negócio. Das nossas cervejeiras aos sistemas de TI, do inventário e das ferramentas aos veículos e telefones da empresa. Todos confiamos nos ativos e recursos da empresa para realizar as nossas tarefas, e espera-se que cada um de nós os proteja.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

Certifica-te de que utilizas os ativos e recursos da Empresa de forma adequada, responsável, cuidadosa e profissional. Quer se trate das cervejeiras e dos escritórios em que trabalhamos, dos equipamentos e da tecnologia que utilizamos no fabrico dos nossos produtos, dos veículos que utilizamos para os entregar, dos dispositivos e dos sistemas de D&T que utilizamos para desempenhar as nossas funções, todos partilhamos a responsabilidade de os proteger contra desperdício, danos, perda, utilização indevida e roubo.

- **Trata os ativos físicos com cuidado e utiliza-os apenas para fazer o teu trabalho.** Trata cuidadosamente qualquer coisa que te seja confiada no trabalho – como ferramentas, veículos, telemóveis ou laptops – como se fosse tua. Utiliza os recursos apenas para os fins comerciais a que se destinam, salvo se for especificamente permitida outra utilização pelo teu manager. Não leves, vendas, emprestes, peças emprestado ou dês quaisquer recursos da Empresa a não ser que estejas autorizado a fazê-lo.
- **Protege os ativos tecnológicos.** Não partilhes as tuas palavras-passe com ninguém. E não utilizes software, aplicações ou dispositivos de armazenamento que não sejam aprovados pela Empresa.
- **Salvaguarda os nossos sistemas.** Pratica uma boa cibersegurança para evitar phishing, malware, ransomware e outras formas de ciberataques que possam colocar as nossas operações, redes ou informações em risco. Certifica-te de que participas em todas as sessões de formação que te são atribuídas, a fim de aprenderes a manter os nossos sistemas e informações seguros e protegidos.
- **Protege os nossos ativos financeiros.** Age sempre com integridade e profissionalismo ao gastares o dinheiro da nossa Empresa ou ao assumires compromissos financeiros em nome da nossa Empresa. Sê honesto/a e rigoroso/a nos teus pedidos de reembolso de viagens e despesas. Se estiveres a aprovar os de outros, tem o mesmo cuidado que terias se o dinheiro fosse teu.
- **Conhece as regras específicas para proteger os ativos não corpóreos.** Isto inclui informações confidenciais, propriedade intelectual e dados pessoais. Armazena os dados corretamente.

Os ativos e recursos da nossa Empresa podem ser:



Físicos, tais como edifícios, equipamentos, inventário, portáteis e tablets, telemóveis, produtos, instalações e materiais de marketing.



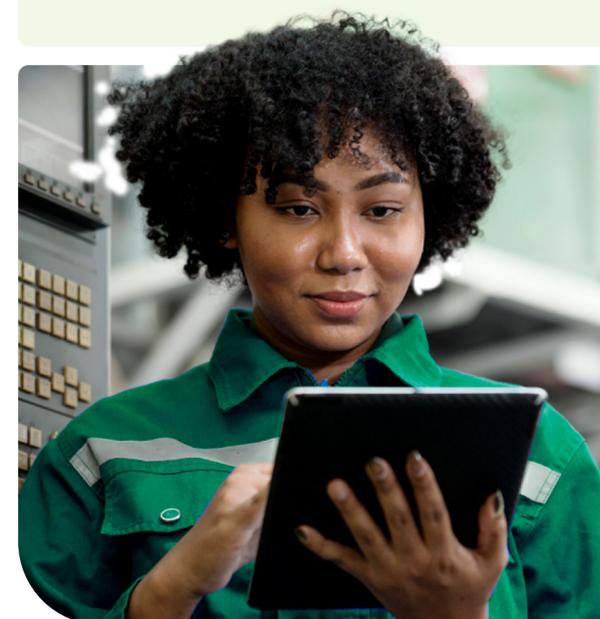
Tecnologia, tais como os nossos sistemas de e-mail, redes informáticas, acesso à Internet, hardware e software.



Financeiros, tais como contas bancárias, numerário, ações e crédito.



Incorpóreos, tais como dados e informações. As informações confidenciais e a propriedade intelectual são ativos fundamentais que requerem cuidados e proteção específicos, tal como os dados pessoais.



Pergunta-te a ti mesmo/a ...

Tenho o mesmo cuidado em proteger esta propriedade da Empresa que teria se fosse minha?

Isto pode acontecer...

Tenho que ajudar a minha irmã com a mudança para o novo apartamento no próximo fim de semana.

Podes pensar...

Podia usar o camião da Empresa que utilizo para entregar os nossos produtos.

Mas, de facto...

Isso não é permitido sem a devida autorização prévia. Conversa com o/a teu/tua gestor/a para saber se isso é permitido.

QUERES SABER MAIS?

Política de Segurança

Regras de Conduta para a utilização dos Sistemas de TI da HEINEKEN

Tens dúvidas?

Pergunta! Contacta um colega das tuas equipas locais ou de Global Information Security ou P&CI.

Tens preocupações?

Speak Up (Fala!)





PROTEGE A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E A CONFIDENCIALIDADE



Manter as informações confidenciais seguras é fundamental para o sucesso contínuo e confiança na nossa Empresa. Em linha com as nossas ambições de nos tornarmos a cervejeira melhor conectada, a nossa empresa está mais conectada com os nossos clientes, consumidores, fornecedores e colaboradores do que nunca. Todos temos o dever de proteger a confidencialidade e segurança das nossas informações, bem como as de terceiros.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

Se as informações confidenciais chegarem às mãos erradas, podem ser prejudiciais para nós e para as pessoas e empresas que nos confiam as suas informações. Se um concorrente tiver acesso à nossa receita secreta, pode começar a vender o mesmo produto. Ou se alguém piratear o nosso sistema (ou os de entidades terceiras que armazenam dados que recolhemos) e roubar dados de clientes, isso pode levar ao roubo de identidade e à perda de confiança. Sê um/a protetor/a da HEINEKEN.

- **Conhece os teus dados e protege-os em conformidade.** É fundamental compreender quão críticos e sensíveis são os nossos dados, para os proteger adequadamente e para mitigar o risco de utilização não autorizada.
- **Está atento/a a ameaças de cibersegurança como phishing.** A nossa atividade depende cada vez mais da tecnologia, tanto nos nossos escritórios como nas nossas cervejeiras. É crucial gerir o aumento do risco de incidentes de cibersegurança, uma vez que podem levar a interrupções nos negócios, perda de informações confidenciais, acesso não autorizado aos nossos dados, bem como a violações dos regulamentos de privacidade de dados. Conclui sempre a formação que te foi atribuída para que possas reconhecer ameaças de cibersegurança. Comunica imediatamente quaisquer incidentes através dos canais aqui indicados.
- **Partilha informações confidenciais apenas numa base de necessidade de conhecimento.** Isto significa partilhá-lo apenas com pessoas que precisam delas para fazer o seu trabalho e nunca com familiares ou amigos. As entidades terceiras (como consultores) devem assinar um acordo de confidencialidade ou de não divulgação antes de iniciarem o trabalho. Não coloques dados confidenciais em quaisquer máquinas e/ou bots baseados em IA publicamente disponíveis (tais como ChatGPT ou DALL.E). Utiliza apenas a versão empresarial das máquinas baseadas em IA da nossa Empresa (como o Azure Open AI – MS Bot).
- **Toma precauções físicas.** Não deixes informações confidenciais sem vigilância e não as discutas num ambiente não seguro onde outros possam ouvir-te. Certifica-te de que envias discos rígidos e pens USB partidos ou sem utilização para o departamento de D&T para eliminação.
- **Sê vigilante a nível digital.** Não utilizes o teu e-mail privado, redes sociais, serviços de mensagens instantâneas, armazenamento em nuvem ou serviços em nuvem abertos para armazenar ou transferir informações não públicas. Certifica-te de que todos os teus dispositivos estão protegidos por palavras-passe fortes que são regularmente atualizadas e mantidas privadas.

O que são informações confidenciais?

São informações não públicas pertencentes a uma empresa ou pessoa que, se divulgadas, podem ser úteis aos concorrentes ou prejudiciais para essa empresa ou pessoa. Incluem informações que os fornecedores e clientes nos confiaram. Eis alguns exemplos:

- Planos de negócios, estratégias e inovações
- Registos financeiros não públicos, tais como relatórios de orçamento e auditoria ou notas de reuniões
- Segredos comerciais, tais como receitas de produtos
- Dados de clientes
- Informações comerciais, tais como preços e planos de marketing não divulgados ou funcionalidades de produtos
- Projetos de Pedidos de patente

Pergunta-te a ti mesmo/a...

Alguém pode culpar-me se esta informação chegar às mãos erradas?



Isto pode acontecer...

O/A meu/minha gestor/a liga-me. Está numa reunião e precisa de acesso urgente a um documento estritamente confidencial. O e-mail profissional dele está inativo, por isso quer recebê-lo através do seu e-mail pessoal.

Podes pensar...

Não me cabe a mim recordar-lhe a nossa política, por isso envio-lho rapidamente.

Mas, de facto...

Todos nós somos protetores da HEINEKEN. Nunca comprometas a segurança dos dados, muito menos se for um documento estritamente confidencial. Se o e-mail pessoal do/a teu/tua gestor/a for pirateado, as consequências podem ser graves e a responsabilidade também será tua.

QUERES SABER MAIS?

[Política de Segurança](#)

[Diretrizes de Classificação da Informação](#)

[Melhores práticas – Lidar com informações confidenciais](#)

[Lista de verificação \(“CheckList”\) – Acordos de não divulgação](#)

Tens dúvidas?

Pergunta! Contacta um/a colega da tua equipa local de D&T ou de Legal ou contacta a D&T Global ou a Global Legal Affairs.

[Comunicar uma violação de segurança de dados?](#)

[Deem-me apoio - TI](#)

[Tens preocupações?](#)

[Speak Up \(Fala!\)](#)





PROTEGE OS DADOS PESSOAIS



Respeitamos e protegemos a privacidade de todas as pessoas. Os nossos colaboradores, consumidores, clientes e parceiros comerciais confiam-nos os seus dados pessoais. É nosso dever lidar com isso com cuidado e manter a confiança deles.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

Tratamos dados pessoais apenas para fins comerciais legítimos e tomamos medidas para protegê-los contra o tratamento não autorizado. Cuidamos dos dados pessoais de acordo com as leis e requisitos de privacidade de dados aplicáveis, bem como com as nossas próprias regras internas de privacidade.

- **Limitar a recolha e utilização de dados pessoais.** Define objetivos comerciais claros antes de começares a recolher dados pessoais e limita a tua utilização ao que é necessário para alcançar os teus objetivos comerciais. Contacta o/a teu/tua Privacy Officer antes de tratares dados pessoais de uma forma nova ou diferente – por exemplo, uma nova aplicação, processo ou utilização.
- **Aplica o princípio da minimização de dados.** Utiliza apenas os dados pessoais necessários para esse fim comercial específico e limita o acesso consoante a necessidade de conhecimento. Elimina os dados pessoais quando já não forem necessários. Mantém os dados pessoais atualizados e exactos.
- **Tem muito cuidado com dados sensíveis.** Por exemplo, dados relativos a saúde, religião ou números de identificação civil. Não recolhas e/ou trates dados pessoais sensíveis sem aconselhamento prévio do/da teu/tua Privacy Officer, para garantir que todos os requisitos legais são cumpridos.
- **Comunica de forma transparente e respeita os direitos do titular de dados.** Explica o que fazes com os dados pessoais através de avisos de privacidade e outras declarações. Simplifica o exercício de direitos das pessoas relativamente aos seus dados pessoais – por exemplo, a correção ou a eliminação dos mesmos.
- **Protege e guarda dados pessoais.** Certifica-te de que estão implementadas medidas de segurança organizacionais e técnicas adequadas para proteger os dados pessoais contra acesso ou utilização não autorizados e indesejados. Os colaboradores que acedem aos dados devem estar vinculados a obrigações de confidencialidade.
- **Restringe e tem cuidado com o acesso de terceiros.** Não partilhas dados pessoais com indivíduos não autorizados, seja dentro ou fora da nossa Empresa. Se existir um motivo legítimo para permitires que terceiros acedam a dados pessoais, certifica-te de que estão implementadas todas as salvaguardas necessárias, incluindo o acordo escrito de um subcontratante (DPA). Tem em atenção que podem ser necessárias medidas adicionais para transferências internacionais de dados, uma vez que os níveis de proteção de dados variam de país para país.
- **Comunica violações de dados.** Contacta imediatamente o teu serviço de assistência de D&T local sobre quaisquer violações de dados pessoais potenciais ou reais.
- **Se vires algo, comunica.** Se suspeitares de uma violação, contacta o/a teu/tua Privacy Officer ou utiliza um dos canais de denúncia Speak Up.

O que são dados pessoais?

De um modo geral, dados pessoais são quaisquer informações que identifiquem alguém, direta ou indiretamente. Eis alguns exemplos de dados pessoais que tratamos enquanto Empresa :

- Nome, endereço de e-mail, identificadores como conta Heiway, número de identificação do cartão de cidadão, número de colaborador
- Informações de contacto, tais como endereço de e-mail profissional ou pessoal, número de telefone, endereço residencial ou profissional
- Dados pessoais relacionados com o trabalho, tais como histórico profissional, localização, preferências de idioma, cargo, salário, indicadores de desempenho e ações disciplinares
- Informações de compra do consumidor, comportamento de navegação, informações de marketing, informações de perfil ou informações de cartão de fidelidade

Sabias que...?

O tratamento descuidado de dados pessoais pode resultar em danos aos titulares afetados, ao mesmo tempo que expõe a nossa Empresa a coimas significativas.



Isto pode acontecer...

O meu amigo tem um ginásio e está a oferecer taxas de adesão com desconto este mês.

Podes pensar...

Se partilhar os endereços de e-mail e números de telefone dos meus colegas com o meu amigo, eles também podem beneficiar destas taxas de adesão com desconto.

Mas, de facto...

Isso não é permitido. E-mails e números de telefone são dados pessoais que não são recolhidos com o objetivo de oferecer taxas vantajosas. Podes dar aos teus colegas o nome do ginásio e eles podem entrar em contacto se quiserem.

QUERES SABER MAIS?

[Como tratar dados pessoais: 6 Princípios de Privacidade](#)
[Portal Global de Privacidade de Dados](#)

Continua a aprender

[E-learning de Proteção de Dados](#)

Comunicar uma violação de dados pessoais?

Clica [aqui](#)

Tens dúvidas?

Pergunta! Contacta o/a teu/tua [Privacy Officer local](#) ou contacta o [Global Privacy Office](#).

Tens preocupações?

[Speak Up \(Fala!\)](#)





PROTEGE A NOSSA PROPRIEDADE INTELECTUAL



Os direitos de propriedade intelectual são essenciais para proteger as nossas marcas e inovações, para manter a nossa vantagem competitiva e manter a nossa reputação. Todos temos o dever de proteger e respeitar os direitos de propriedade intelectual da nossa Empresa e de outros.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

A propriedade intelectual (PI) inclui marcas comerciais, patentes, designs, direitos de autor e nomes de domínio para todas as nossas marcas.

- **Utiliza, regista e licencia a nossa propriedade intelectual de forma adequada.** Consulta a nossa Política de Propriedade Intelectual e pede orientação se algo não estiver claro. Podes contactar o proprietário da marca (a subsidiária da HEINEKEN que detém a propriedade intelectual de uma marca, como marcas comerciais) ou a equipa de Global Intellectual Property, em Amesterdão.
- **Utiliza apenas marcas comerciais e designs da forma como são registados e comunicados.** Não faças quaisquer alterações ou ajustes às marcas comerciais ou a outra propriedade intelectual.
- **Não permitas que entidades terceiras utilizem as nossas marcas comerciais ou outra propriedade intelectual.** A menos que tenhas a devida autorização e documentação legal adequada em vigor, aprovada pela Global Legal Affairs.
- **Denuncia infrações.** Quaisquer produtos falsificados ou qualquer produto, embalagem, comunicação ou prática de marketing que suspeites que está a infringir os direitos de propriedade intelectual da HEINEKEN devem ser comunicados à equipa de Global Intellectual Property.
- **Protege os direitos de PI da HEINEKEN em acordos com entidades terceiras.** Certifica-te de que os direitos de autor sobre os materiais fornecidos por terceiros – tais como agências de comunicações, consultores ou influenciadores – sejam transferidos para a HEINEKEN.
- **Respeita os direitos de propriedade intelectual e os direitos de autor dos outros.** Obtém ou licencia qualquer propriedade intelectual de terceiros (como música e imagens) que utilizamos nas nossas campanhas, publicidade, embalagens, etc.



QUERES SABER MAIS?

[Guia da Propriedade intelectual](#)

[Diretrizes relativas a nomes de domínio](#)

Tens dúvidas?

Pergunta! Contacta um colega da tua equipa Legal local ou contacta a Global Intellectual Property.

Tens preocupações?

[Speak Up \(Fala!\)](#)





NÃO TE ENVOLVAS NA UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA



A utilização de informação privilegiada é proibida porque dá aos que têm acesso a informação material não pública (“interna”) uma vantagem injusta sobre outros investidores que não têm essa informação. Todas as pessoas na nossa Empresa são responsáveis por manter o sigilo das informações privilegiadas e não as utilizar.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

Pergunta-te a ti mesmo/a... Consideraria estas informações relevantes ao decidir comprar ou vender ações?



Isto pode acontecer...

Estou a planear comprar ações da HEINEKEN há algum tempo. Ouvi hoje que a Empresa está prestes a entrar numa grande parceria estratégica, que pode aumentar o preço das ações.

Podes pensar...

Provavelmente posso avançar, pois tinha planeado comprar as ações bem antes de ter conhecimento desta notícia.

Mas, de facto...

A tua intenção de comprar antes de ouvir as notícias é irrelevante. As notícias de uma grande parceria estratégica podem ser consideradas informações privilegiadas se forem materiais e ainda não forem públicas. Procura orientação do Secretário da Sociedade e, até teres a certeza, não negocies. É melhor prevenir que remediar.

Quais são alguns exemplos de informação privilegiada?

As informações privilegiadas incluem informações materiais não públicas sobre:

- Fusões e aquisições
- Desinvestimentos
- Mudanças no Conselho Executivo
- Previsão de ganhos ou perdas financeiras
- Planos de negócios estratégicos
- Avisos de lucro
- Processos ou investigações pendentes
- Coimas e responsabilidade pelo produto
- Novas marcas, produtos e outras inovações

Nunca compres nem vendas ações da Heineken N.V. e da Heineken Holding N.V. ou de qualquer outra empresa cotada se tiveres informações privilegiadas e não partilhes essas informações com outras pessoas.

Reconhece informações privilegiadas quando as ouves ou vês. São informações que são simultaneamente:

- **Não públicas**, o que significa que não foram amplamente divulgadas ao público em geral
- **Materiais**, o que significa que um investidor as consideraria relevantes para tomar uma decisão de comprar ou vender ações da Empresa
- **Não utilizes indevidamente informações privilegiadas para negociar**. Não as utilizes para comprar, vender ou reafetar ações ou outros tipos de títulos.
- **Mantém a confidencialidade das informações privilegiadas**. Não as partilhes com outras pessoas (incluindo colegas, familiares e amigos) e nunca transmitas informações privilegiadas a outra pessoa para que possam negociar (“dar dicas”). Isto inclui dar dicas, aludir, sugerir e insinuar – tudo isto é ilegal.
- **Respeita as janelas de negociação e os períodos de fecho**. Alguns colegas e determinados tipos de transações de ações estão sujeitos a restrições comerciais adicionais. Conhece e respeita as regras antes de negociar. As datas dos Períodos Fechados estão disponíveis na Intranet e podes sempre pedir aconselhamento ao Secretário da Sociedade.
- **Se vires algo, comunica**. Se souberes ou suspeitares da utilização de informação privilegiada ou tratamento indevido de informações privilegiadas (incluindo violação de obrigações de confidencialidade ou dicas), comunica-o ao Secretário da Sociedade.

QUERES SABER MAIS?

[Política sobre Utilização de informação privilegiada](#)

Tens dúvidas?

Pergunta! Entra em contacto com o Secretário da Sociedade.

Tens preocupações?

[Speak Up \(Fala!\)](#)





INTERAGIR DE FORMA RESPONSÁVEL COM OS OUTROS

Em toda a nossa cadeia de valor, demonstramos os mais elevados padrões éticos ao comunicar e interagir com outras pessoas externamente.

- Parceiros comerciais
- Marketing
- Patrocínios
- Comunicação
- Donativos de beneficência
- Atividades políticas



TRABALHA COM PARCEIROS COMERCIAIS RESPONSÁVEIS



O sucesso do nosso negócio depende de muitos milhares de parceiros que nos fornecem bens e serviços e distribuem e vendem os nossos produtos. O compromisso para com o crescimento sustentável significa selecionar cuidadosamente e monitorizar com quem trabalhamos. Esperamos que as nossas entidades terceiras partilhem os nossos Valores e compromisso com o código de conduta nas suas operações.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

Independentemente da sua localização e dimensão, esperamos que todos os nossos parceiros comerciais partilhem o nosso propósito e vontade de ser uma força para o bem para as pessoas e para o planeta. Trabalhando em conjunto, podemos maximizar o nosso impacto positivo e evoluir de forma sustentável e responsável.

- **Escolhe de forma sensata: realiza a devida diligência.** Queremos trabalhar com parceiros comerciais que não só satisfaçam as nossas necessidades comerciais, mas que também estejam empenhados em realizar negócios de forma responsável. Por isso, se estiveres a pensar em contratá-los, certifica-te de que todas as diligências devidas e avaliações de risco de terceiros foram realizadas e avaliadas. Baseia a tua seleção nessas avaliações e noutros critérios objetivos, tais como preço, qualidade e serviço, para encontrar a melhor opção para a nossa Empresa.
- **Age de forma responsável.** Certifica-te de que o processo de seleção é justo e responsável. Não exerças influência indevida e revela sempre potenciais conflitos de interesses que envolvam um potencial parceiro comercial.
- **Certifica-te de que os parceiros comerciais compreendem as nossas expectativas.** Os fornecedores têm de assinar o nosso Código do Fornecedor (Supplier Code), para reconhecer os padrões mínimos de comportamento ao realizar negócios connosco.
- **Oferece ajuda.** Se te for pedido e quando necessário, ajuda os teus parceiros comerciais a melhorar nos respetivos domínios do Código do Fornecedor (Supplier Code).
- **Acompanha de perto.** Assim que um contrato estiver em vigor, certifica-te de que os parceiros comerciais estão a seguir a lei e o nosso Código do Fornecedor (Supplier Code). Envolve-te para te certificares de que estão a honrar o seu compromisso e apoia-os se e quando necessário.
- **Se vires algo, comunica.** Se tiveres preocupações sobre uma possível violação das nossas normas por parte de um parceiro comercial, não a ignores, comunica-a.



Isto pode acontecer...

Vi uma publicação nas redes sociais sobre um dos nossos fornecedores. Sugeria que estavam envolvidos em violações dos direitos humanos.

Podes pensar...

Como não foi comprovado e não parece estar relacionado com a nossa Empresa, não preciso de fazer nada.

Mas, de facto...

É importante termos conhecimento de práticas potencialmente injustas ou ilegais por parte de um dos nossos fornecedores – mesmo que pareça não existir qualquer ligação com a nossa Empresa. Afinal, queremos trabalhar com parceiros comerciais que cumpram determinados padrões, e o respeito pelos direitos humanos é um deles. Deves fazer uma comunicação, para que possamos obter mais informações e avaliar se e como isso pode afetar a nossa relação.

QUERES SABER MAIS?

[Código do Fornecedor \(Supplier Code\)](#)

[Guia de Devida Diligência de Terceiros](#)

Tens dúvidas?

Pergunta! Contacta um/a colega da tua equipa local de Procurement ou de Legal, ou contacta Global Procurement ou Global Business Conduct.

Tens preocupações?

Speak Up (Fala!)





COMERCIALIZA OS NOSSOS PRODUTOS DE FORMA RESPONSÁVEL



Estamos empenhados em práticas de marketing responsáveis, respeitadas e verdadeiras.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

Todos na Empresa desempenham um papel importante na forma como as nossas marcas e produtos são apresentados. Quando falamos sobre as nossas marcas e produtos, fazemo-lo da forma certa, no local certo e no momento certo.

- **Pratica o marketing responsável.** Consulta e aplica sempre os princípios do nosso Responsible Marketing Code se estiveres envolvido em comunicações comerciais e de marketing sobre os nossos produtos (incluindo os nossos produtos sem álcool e com baixo teor de álcool) e no seu impacto social, na saúde e no ambiente. O código ajuda-nos a garantir que não contribuimos para o consumo excessivo, que restringimos a exposição a menores e que promovemos práticas responsáveis.
- **Certifica-te de que as declarações ambientais são verdadeiras e claras.** A nossa Política de Green Claims fornece orientações para o desenvolvimento de comunicações credíveis e sustentadas em torno de iniciativas e realizações de sustentabilidade ambiental. Tais comunicações devem ser fáceis de compreender pelos consumidores e outras partes interessadas sem o risco de serem enganosas ou confusas.
- **Presta informações claras e transparentes ao consumidor sobre os nossos produtos.** Cumpre a nossa Política Global de Rotulagem para garantir que os consumidores sabem o que estão a beber e quando não devem beber.
- **Pensa no digital.** Certifica-te de que a publicidade digital, anúncios nas redes sociais, marketing de influenciadores, promoções no metaverso e semelhantes também cumprem o Responsible Marketing Code (Código de Marketing Responsável).

Pergunta-te a ti mesmo/a...

Teria todo o gosto em defender publicamente as minhas comunicações comerciais de forma respeitosa, legal e verdadeira?



QUERES SABER MAIS?

[Responsible Marketing Code \(Código de Marketing Responsável\)](#)
[Política Global de Reclamações Ecológicas e Processo de Governança](#)
[Política Global de Rotulagem](#)

Continua a aprender
[E-learning do Responsible Marketing Code](#)

Tens dúvidas?
 Pergunta! Contacta um colega da tua equipa local de Marketing, Corporate Affairs ou de Legal ou contacta a equipa de Global Commerce, Global Legal ou Global Corporate Affairs.

Tens preocupações?
[Speak Up \(Fala!\)](#)





PATROCINA DE FORMA RESPONSÁVEL

Os patrocínios são um excelente meio de promover a nossa Empresa, marcas e produtos. Mas é importante que apenas patrocinemos de forma responsável.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

Os patrocínios podem assumir muitas formas, desde contribuições financeiras a fornecimento de produtos de marca em eventos e muito mais.

- **Segue o Responsible Marketing Code.** Em especial, não patrocines nem promovas atividades ou eventos se for razoável esperar que o público seja composto por mais de 30% de menores. Em caso de dúvida, evita o patrocínio. Como parte da nossa estratégia de consumo responsável, oferecemos marcas sem e com baixo teor de álcool em eventos de patrocínio.
- **Tem cuidado com patrocínios que envolvam organismos e instituições públicas.** Existe um risco inerente de que tais patrocínios possam ser percebidos como uma forma de corrupção. Todos os patrocínios que envolvam autoridades públicas, organismos e instituições (incluindo embaixadas) devem ser registados na ferramenta HeiDisclosure e exigir a pré-aprovação da equipa de Legal para garantir a conformidade com as leis aplicáveis e as nossas políticas. As contribuições em espécie são a norma; os patrocínios em dinheiro só são permitidos como exceção quando são cumpridas condições rigorosas.



QUERES SABER MAIS?

[Responsible Marketing Code](#)
(Código de Marketing Responsável)
[Ferramenta HeiDisclosure](#)

Tens dúvidas?
Pergunta! Contacta um colega da tua equipa de Marketing local ou contacta a Global Commerce ou a Global Legal Affairs.

Tens preocupações?
[Speak Up \(Fala!\)](#)





COMUNICA DE FORMA RESPONSÁVEL



Enquanto Empresa e colaboradores individuais, comunicamos diariamente com o mundo exterior. As nossas comunicações externas são uma oportunidade para fortalecer a reputação da nossa Empresa, bem como um risco de a danificar. Como tal, é importante que façamos uma gestão cuidadosa dessas comunicações.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

Em particular, as comunicações com os meios de comunicação social, investidores e analistas requerem competências e experiência especializadas, também para garantir a conformidade com os requisitos legais. É por isso que temos equipas de colaboradores especializadas em partilhar a história da nossa Empresa e responder a perguntas dos meios de comunicação social, de investidores, de representantes do governo e do público em geral. Por isso, se te fizerem perguntas, deixa que sejam os próprios a dar as respostas. Uma voz clara, consistente e verdadeira é fundamental para proteger o nosso nome e reputação.

Relações com investidores e meios de comunicação social

- **Não comunique com os meios de comunicação social e investidores, nem respondas às suas perguntas.** A menos que sejas um porta-voz autorizado, debes encaminhá-los para a equipa local ou global relevante:
 - Corporate Affairs – para questões dos meios de comunicação social, repórteres e do público
 - Relações com investidores – para perguntas de investidores, analistas, etc.
- **Pergunta antes de falar.** As regras acima também se aplicam fora de ambientes de trabalho formais, tais como palestras, cursos, seminários, eventos de associações comerciais, entrevistas e blogues. Primeiro necessitas da aprovação das equipas autorizadas.

Pergunta-te a ti mesmo/a...

Estou em posição de responder a perguntas ou partilhar informações em nome da Empresa?

Redes sociais

- **Pensa antes de publicar.** As nossas publicações pessoais nas redes sociais podem refletir naturalmente as nossas vidas profissionais e afetar a reputação da nossa Empresa. Usa de bom senso e tem atenção às tuas palavras e ações. Certifica-te de que a tua utilização das redes sociais – quer pessoalmente quer como colaborador – é consistente com os nossos Valores, Código e políticas, bem como a lei. Comentários discriminatórios, ofensivos, intimidatórios e de assédio serão sempre incorretos.
- **Sê transparente.** Se o teu comentário ou publicação estiver relacionado com a nossa Empresa, debes ser frontal sobre a tua ligação connosco. Nas comunicações pessoais, deixa claro que as opiniões que estás a expressar são só tuas. Não respondas a reclamações de consumidores e clientes ou publicações negativas sobre a nossa Empresa, a menos que isso faça parte do teu trabalho.
- **Sê verdadeiro/a e preciso/a.** Limita-te aos factos e nunca faças declarações enganosas ou injustas.

Pergunta-te a ti mesmo/a...

O que estou a dizer pode ter um impacto negativo na nossa Empresa ou marcas?



QUERES SABER MAIS?

[Política de Comunicação Social de Corporate Affairs](#)
[Diretrizes sobre Redes Sociais](#)

Tens dúvidas?

Pergunta! Contacta um colega da tua equipa local de Corporate Affairs ou contacta a [Global Communications](#) ou [Global Legal Affairs](#).

Tens preocupações?
[Speak Up \(Fala!\)](#)





FAZ DONATIVOS DE BENEFICÊNCIA DE FORMA ADEQUADA



Com operações que abrangem todo o mundo, temos a oportunidade – e a responsabilidade – de usar o nosso negócio para dar um contributo positivo às comunidades onde adquirimos, vivemos, trabalhamos e vendemos os nossos produtos. Os donativos de beneficência e os investimentos comunitários podem desempenhar um papel importante nisto, desde que nos certifiquemos de que são sempre realizados de forma adequada.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

É crucial que as doações e contribuições apoiem as causas certas e sejam feitas pelas razões certas – e não para influenciar indevidamente outras pessoas ou garantir vantagens comerciais. Devemos evitar até mesmo a perceção de corrupção e garantir que os nossos donativos são transparentes e adequados.

- **Certifica-te de que se adequa à nossa estratégia.** Os donativos e as iniciativas comunitárias devem estar em linha com a nossa estratégia de Produzir um Mundo Melhor – Brew a Better World, apoiar um dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU ou serem adequados no contexto das nossas operações. Por exemplo, podemos oferecer apoio financeiro ou outros apoios para ajudar em casos de desastres naturais.
- **Aplica verificações e diligência devida.** Isto inclui a triagem de todas as organizações beneficiadas e a verificação de sinais de alerta, tais como problemas de integridade passados ou uma afiliação com funcionários públicos. Segue estas orientações sobre os critérios e o processo para fazer donativos para garantir que são apropriados e não são utilizados indevidamente para fins corruptos ou outros fins não intencionais. É necessário o registo e a pré-aprovação da equipa de Legal, através da ferramenta HeiDisclosure, para todos os donativos que beneficiem instituições de caridade ou fundos que sejam geridos por funcionários públicos ou autoridades públicas ou que estejam afiliados a estes. Por exemplo, um donativo a uma ONG que é gerida pelo cônjuge de um ministro.
- **Faz doações de forma aberta e transparente.** Caso contrário, a finalidade pode parecer questionável. Não canalizes donativos através de entidades terceiras, a menos que exista um objetivo claro e legítimo.
- **Tem cuidado com donativos que beneficiam principalmente menores.** Apesar das boas intenções, os donativos ou investimentos comunitários feitos por uma empresa de bebidas alcoólicas a escolas e organizações para crianças podem ter uma conotação negativa. Devemos evitar a associação de álcool com menores.



Lembra-te!

Os donativos só podem ser feitos sem a expectativa de um retorno comercial tangível, como obter uma autorização, caso contrário podem ser interpretados como um suborno. Em alguns países, as doações a fundos públicos podem ser obrigatórias como parte de candidaturas a projetos ou licenças. Nestes casos, podem ser feitos donativos desde que estes sejam totalmente documentados e registados com exatidão.

QUERES SABER MAIS?

[Guia de donativos de beneficência](#)

[Ferramenta HeiDisclosure](#)

Tens dúvidas?

Pergunta! Contacta um colega da tua equipa local de Corporate Affairs ou contacta a equipa de Global Corporate Affairs ou Global Business Conduct.

Tens preocupações?

[Speak Up \(Fala!\)](#)





MANTÉM AS ATIVIDADES POLÍTICAS SEPARADAS

Como Empresa, não fazemos contribuições políticas de qualquer tipo. Mas reconhecemos o teu direito de contribuir e participar em atividades políticas a título pessoal – desde que respeites alguns princípios básicos.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

- **Mantém as atividades políticas separadas do local de trabalho e fora do horário de trabalho.** Nunca utilizes os fundos ou recursos da nossa Empresa para apoiar atividades políticas. Deixa claro que não estás a representar a nossa Empresa. Certifica-te de que divulgas quaisquer conflitos de interesses ou afiliações políticas que possam ter impacto no nosso negócio.
- **Certifica-te de que não tem associação à nossa Empresa.** Deixa claro que as tuas contribuições e apoio a partidos políticos são pessoais e não dês qualquer impressão de estar conectado/a à nossa Empresa. Em particular, a nossa Empresa afasta-se de qualquer atividade que incite ao extremismo ou prejudique o nosso compromisso para com a diversidade cultural e igualdade de oportunidades.

Pergunta-te a ti mesmo/a...

As minhas atividades políticas pessoais podem estar associadas à Empresa?



TENS DÚVIDAS?

Pergunta! Contacta um colega da tua equipa local de Corporate Affairs.

Tens preocupações?
Speak Up. (Fala!)



SPEAK UP! (FALA!)

Se vires algo, comunica.
Protege-te a ti, aos teus colegas e à nossa Empresa.

O que significa Speak Up?

O que posso comunicar no Speak Up?

Quando é que deves comunicar no Speak Up?

Como deves comunicar no Speak Up?

O que podes esperar quando comunicas no Speak Up?

O que esperamos de ti quando comunicas no Speak Up?



SPEAK UP! (FALA!)



Enquanto Empresa, esperamos que todos ajam de forma responsável e íntegra. Mas, por vezes, pode não ser o caso. Se ouvires ou vires algo que possa ser contrário aos nossos Valores ou a este Código, encorajamos-te a comunicá-lo. Isto permite-nos lidar com a tua preocupação e ajuda a proteger os nossos colaboradores, a Empresa e o local de trabalho. Iremos ouvir, agir e proteger.

Sempre. Em todo o lado, em qualquer lugar.

Comunicar no Speak Up é uma responsabilidade partilhada. O objetivo é proteger os nossos colaboradores e a Empresa de qualquer forma de dano, levantando preocupações antes que se tornem um problema. Ou para evitar que os problemas se tornem um problema ainda maior. Pode ser preciso coragem para comunicar irregularidades, mas é a coisa certa a fazer.

O que significa comunicar no Speak Up?

Essencialmente, comunicar no Speak Up significa manifestar a tua preocupação para que possa ser resolvida. Idealmente, todos devem sentir-se à vontade para discutir as preocupações diretamente com a pessoa envolvida. Mas todos sabemos que isto nem sempre é possível ou realista, e é por isso que oferecemos várias outras formas de comunicar no Speak Up.

O que posso comunicar no Speak Up?

Incentivamos-te a comunicar atividades ou comportamentos que não estejam em linha com o nosso Código ou a lei. Por exemplo: discriminação ou assédio, preocupações sobre ofensas como fraude e corrupção, um conflito de interesses ou danos ao ambiente.

Se te sentires desconfortável ou incomodado/a em relação a uma potencial conduta imprópria, levanta a tua preocupação independentemente da escala ou do impacto. Nunca há mal nenhum em sinalizar algo, por mais pequeno que possa parecer. O risco reside em ignorar as coisas. O que inicialmente pode parecer um pequeno problema pode tornar-se muito maior se não for chamado à atenção de alguém e tratado. Os problemas tendem a crescer e piorar com o tempo. Dito isto, o nosso programa Speak Up não se destina a resolver litígios pessoais ou legais, ou quaisquer queixas que possas ter sobre o teu emprego – tais como objeções à tua análise de desempenho, discordâncias com o teu manager ou reclamações sobre um aumento salarial. O/A teu/tua Business Partner está presente para te apoiar nessas questões ou podes contactar um Trusted Representative para obter aconselhamento ou apoio.



Quando é que deves comunicar no Speak Up?

Se foste alvo de ou reparaste em algo suspeito ou errado, ou se te sentes desconfortável com algo que possa violar o nosso Código, deves comunicá-lo o mais cedo possível. Não te preocupes com a quantidade de informação que tens neste momento. Se levantarmos uma preocupação numa fase inicial, temos mais hipóteses de encontrar uma solução rápida e de impedir que a situação se agrave. Se destacares a tua preocupação, temos processos implementados para a rever e investigar. Se as tuas preocupações se revelarem erradas ou infundadas, nunca serás culpabilizado/a (exceto se apresentares deliberadamente uma denúncia falsa). Afinal de contas, preferimos avaliar uma preocupação que acaba por ser infundada do que arriscar-nos a não ter conhecimento de um problema que se transforme num problema significativo.

Se levantarmos uma preocupação numa fase inicial, temos mais hipóteses de encontrar uma solução rápida e de impedir que a situação se agrave.





COMO DEVES COMUNICAR NO SPEAK UP?

Existem várias formas e canais para comunicar no Speak Up. É indiferente qual deles escolhes, por isso comunica da forma que te fizer sentir mais confortável.



O/A teu/tua gestor/a

Encorajamos as pessoas a ter conversas honestas na sua equipa, uma vez que as questões são muitas vezes melhor resolvidas imediatamente entre os colegas. Se não te sentires à vontade para discutir as tuas preocupações diretamente com a pessoa envolvida, também podes falar com o/a teu/tua gestor/a. Normalmente, estão em boa posição para compreender e responder.



Um colega de confiança

Em alternativa, existem várias pessoas fora do teu departamento com quem podes falar. Os teus colegas locais das equipas de RH, Legal e Compliance ou P&CI estão lá para ouvir e aconselhar, assim como os Trusted Representatives. Podes pedir-lhes aconselhamento de forma informal sobre o que fazer, mas também podem dar-te apoio na apresentação de uma denúncia Speak Up ou apresentar uma denúncia em teu nome.



Global Business Conduct

Também podes comunicar a tua preocupação diretamente à Global Business Conduct através de speakup@heineken.com.



Portal Speak Up

Também podes levantar a tua preocupação de forma segura através do nosso portal externo e independente Speak Up. Está acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana, através da web (speakup.heineken.com), do telefone ou da aplicação, no teu próprio idioma. Se preferires, podes fazer uma comunicação de forma confidencial e até mesmo anonimamente.



Encorajamos todos/as os/as colaboradores/as a utilizarem os nossos canais dedicados para comunicar preocupações e problemas internamente. No entanto, sempre que disponível e apropriado, as denúncias também podem ser comunicadas às autoridades oficiais.





O QUE PODES ESPERAR QUANDO COMUNICAS NO SPEAK UP?

O que acontece a seguir?

Todas as denúncias Speak Up registadas diretamente no nosso portal global Speak Up são analisadas por uma equipa independente, a fim de proteger a confidencialidade de quem denuncia e garantir o acompanhamento e investigação adequados. O objetivo de uma investigação é reunir factos para determinar se a preocupação é fundamentada e, em caso afirmativo, que ações devem ser tomadas. Espera-se que todos os colaboradores cooperem plenamente nas investigações. O Guia Speak Up contém mais informações sobre como os casos são investigados. Ao comunicares uma preocupação, receberás um aviso de receção no prazo de cinco dias. Também serás notificado assim que a investigação estiver concluída. Os detalhes do resultado normalmente não serão partilhados para proteger a confidencialidade da investigação e respeitar a privacidade das pessoas envolvidas. Se a preocupação for fundamentada, será tomada uma decisão sobre a eventual necessidade de uma ação disciplinar. Outras medidas incluem melhorias de processo e controlo, bem como formação para evitar problemas futuros.

Protegemos a confidencialidade e o anonimato

Se comunicares uma preocupação, as informações que forneceres serão partilhadas apenas com as pessoas que precisam de ter conhecimento para investigar a tua preocupação ou resolver o problema. Independentemente da forma como decidires comunicar o caso, a tua identidade não será revelada, a menos que concordes. Se pretenderes permanecer no anonimato, isso será respeitado. Enquanto Empresa, temos a responsabilidade de investigar as preocupações, e não a pessoa que as denunciou. Nunca é aceitável que a identidade das pessoas que levantam preocupações anonimamente seja rastreada ou mesmo adivinhada. Se achas que a tua identidade foi revelada sem a tua permissão, comunica-o.

Lembra-te!

Não fiques em silêncio só porque os outros não estão a agir. Protege o teu local de trabalho, os/as teus/tuas colegas e a ti mesmo/a ao comunicares no Speak Up.

Temos tolerância zero face à retaliação

Valorizamos verdadeiramente todos os que se manifestam quando veem que algo de errado está a envolver a nossa Empresa ou os/as nossos/as colaboradores. Proibimos estritamente qualquer forma de retaliação contra qualquer pessoa que faça uma comunicação de irregularidades de boa-fé ou coopere numa investigação. A retaliação é uma violação do Código e acarretará medidas disciplinares. Se acreditas que sofreste qualquer forma de retaliação, comunica-o para que possamos tomar medidas para te proteger.

Não faças uso indevido do Speak Up para fazeres acusações falsas

Por mais que incentivemos as pessoas a comunicar no Speak Up, nunca se devem utilizar os canais de denúncia para fazer conscientemente acusações falsas contra outros – por exemplo, em caso de frustração com colegas ou com tarefas profissionais. Isto é injusto e prejudicial para os envolvidos, e não será tolerado.



Isto pode acontecer...

Durante as reuniões de equipa, um/uma gestor/a faz frequentemente comentários ofensivos e sexuais aos colegas. Toda a gente sabe, mas parece que não se faz nada.

Podes pensar...

É inútil levantar a minha preocupação. De qualquer forma, nada vai acontecer ou mudar. Se outras pessoas sabem deste problema mas o ignoram, talvez eu esteja a exagerar e deva aceitar que isto faz parte da dinâmica da equipa.

Mas, de facto...

Não deves ignorar, mas sim comunicá-lo. O facto dos outros ignorarem ou parecerem estar a aceitar comportamentos impróprios não te deve impedir de os denunciar. Levantar uma preocupação pode parecer difícil, mas fazê-lo pode pôr fim a situações prejudiciais ou evitar que se agravem ainda mais. Ao comunicares no Speak Up, estás a tomar atitudes para te protegeres a ti, aos teus/tuas colegas e ao teu local de trabalho. Pode ser preciso coragem para comunicar no Speak Up, mas é a coisa certa a fazer.

Pergunta-te a ti mesmo/a...

Este comportamento preocupa-me ou enerva-me? Se sim, isso é uma indicação de que devo comunicá-lo.





O QUE ESPERAMOS DE TI QUANDO COMUNICAS NO SPEAK UP?

Enquanto colaborador/a, tens a responsabilidade de:

- **Saber como e quando deves comunicar no SpeakUp.** Viver de acordo com o Código é um esforço de equipa e contamos com o teu apoio na comunicação de preocupações e de violações para as podermos resolver. Certifica-te de que compreendes como comunicar no SpeakUp e fá-lo quando necessário. Se suspeitares ou descobrires qualquer atividade ilegal nas nossas operações, ou nas atividades que envolvem terceiros, comunica-a imediatamente à tua equipa de Legal ou diretamente através do portal Speak Up.
- **Nunca retaliar contra alguém que comunicou no SpeakUp.** Continua a tratar as pessoas que comunicam no SpeakUp com justiça e respeito, e não tentes prejudicá-las, puni-las ou excluí-las. Qualquer forma de retaliação (explícita ou subtil) é errada e não será tolerada.
- **Cooperar nas investigações.** Enquanto colaborador/a, espera-se que cooperes e participes em investigações Speak Up. Dependendo da legislação local, isso significa que deves cumprir todos os pedidos ou instruções da equipa de investigação. Isto inclui participar em entrevistas, fornecer documentação e cumprir quaisquer outras medidas e pedidos de investigação. A cooperação é fundamental para garantir a qualidade e justiça da investigação. Não obstruas nem impeças uma investigação – por exemplo, eliminando ou destruindo provas ou fazendo declarações falsas.
- **Respeitar a confidencialidade e a privacidade.** Não discutas quaisquer questões que estejam a ser investigadas com outras pessoas (incluindo colegas e gestor/a), a menos que a equipa de investigação te tenha autorizado a fazê-lo. A confidencialidade é necessária para proteger a integridade do processo e garantir a justiça para todas as partes envolvidas.



Se és um/a Gestor/a de Pessoas ou um/a líder sénior, tens responsabilidades adicionais:

- **Cria uma cultura segura para que as pessoas comuniquem no SpeakUp.** Incentiva a tua equipa a manifestar preocupações e a denunciar violações reais ou suspeitas do Código. Certifica-te de que a tua equipa compreende como comunicar no SpeakUp e se sente confortável e segura para o fazer. Nunca digas nem instruas ninguém a não comunicar uma preocupação.
- **Oferece apoio e proteção.** Não descartes nem ignores quaisquer preocupações partilhadas contigo. Ouve atentamente e apoia qualquer pessoa que levante preocupações ou chame a tua atenção para violações reais ou potenciais. Certifica-te de que estas pessoas são respeitadas e não sofrem retaliações – da tua parte ou dos colegas.
- **Toma as medidas adequadas.** Certifica-te de que todas as preocupações levantadas são levadas a sério e tratadas de forma imediata e adequada. Dependendo da sua natureza, algumas preocupações ou problemas podem ser resolvidos imediatamente entre a equipa. Se tal não for possível, encaminha a preocupação o mais rapidamente possível – por exemplo, apresentando uma denúncia Speak Up. Uma vez apresentada, a Speak Up Review Team pode determinar o curso de ação adequado. A apresentação de uma denúncia Speak Up é obrigatória nas situações que exijam investigação e em caso de fraude ou problemas regulamentares (suborno e corrupção, direito da concorrência, sanções ou branqueamento de capitais). Cooperar total e prontamente e preenche qualquer documentação exigida pela equipa de investigação (por exemplo, informações sobre o caso e lições aprendidas).
- **Evita problemas futuros.** Se tiver ocorrido uma violação do Código na tua equipa ou operações, pergunta-te se são necessárias comunicações, formação ou alterações adicionais aos processos e controlos comerciais de modo a reduzires a probabilidade de ocorrerem violações semelhantes no futuro. E toma medidas em conformidade.

QUERES SABER MAIS?

Consulta o nosso [Guia Speak Up](#) se quiseres saber mais, por exemplo, se estiveres a pensar se deves ou não fazer uma denúncia. O Guia Speak Up tem como objetivo desmistificar o processo de comunicação de irregularidades e orientar-te em cada etapa do processo.

Tens dúvidas?

Pergunta! Contacta um dos Trusted Representatives da nossa Empresa ou contacta a Global Business Conduct.



GLOSSÁRIO

Branqueamento de capitais significa utilizar empresas ou atividades comerciais legítimas para ocultar a origem ilícita de dinheiro ou equivalentes a dinheiro (o produto de atividade criminosa). O branqueamento de capitais abrange uma vasta gama de atividades, incluindo: (i) ocultar a natureza, origem, localização ou propriedade de produtos criminosos, (ii) adquirir, utilizar ou possuir propriedade criminosa, (iii) converter ou transferir produtos criminosos ou removê-los de um país, (iv) ajudar outros a adquirir, manter, utilizar ou controlar produtos criminosos.

Contribuições políticas são donativos financeiros ou outras formas de apoio, tais como patrocínio de um evento, trabalho voluntário ou utilização gratuita ou com desconto de instalações, tais como escritórios, a funcionários públicos.

Donativos de beneficência são presentes feitos em dinheiro ou em espécie a organizações sem fins lucrativos ou comunidades sem a expectativa de obter algo em troca, para ajudar a organização a alcançar os seus objetivos e metas.

Entretenimento e hospitalidade refere-se a eventos que vão para além de uma simples refeição de negócios e incluem um elemento de entretenimento, como uma peça de teatro, um concerto ou um evento desportivo. Também incluem eventos que envolvem viagens

internacionais e/ou alojamento durante a noite. Tendo em conta a natureza do nosso negócio, as visitas habituais a clientes não podem ser consideradas como entretenimento. Se ofereceres ou receberes entretenimento ou hospitalidade e o anfitrião não estiver presente, isso será considerado um presente.

Equidade é proporcionar acesso justo a recursos e oportunidades, bem como tratamento justo nos processos centrais, para que cada indivíduo alcance todo o seu potencial.

Funcionários públicos são pessoas que ocupam um cargo público ou governamental, quer sejam eleitos, nomeados ou contratados. Os funcionários públicos incluem normalmente indivíduos que trabalham para agências governamentais, departamentos ou organizações em vários níveis (incluindo locais, regionais e nacionais). Os exemplos incluem presidentes, governadores, presidentes de câmara, membros do parlamento, agentes aduaneiros, agentes fiscais, agentes e inspetores policiais, juizes, reguladores, embaixadores, funcionários públicos de nível inferior, como funcionários municipais, e membros da polícia ou das forças armadas. O termo funcionário público também inclui vários tipos de indivíduos para além das funções governamentais tradicionais, tais como indivíduos que trabalham para empresas estatais ou controladas pelo estado, pessoas

que representam um partido político ou organização internacional pública e membros de famílias reais.

Ofertas são quaisquer produtos ou artigos de valor oferecidos sem qualquer pagamento ou outro tipo de retribuição como contrapartida. Incluem presentes como descontos pessoais, bilhetes ou outros presentes. Materiais promocionais com as nossas marcas ou amostras grátis oferecidas a fornecedores ou donos de bares não são considerados presentes se forem oferecidos em quantidades e com uma frequência razoáveis.

Parceiros comerciais incluem clientes, vendedores, fornecedores, distribuidores e parceiros de joint venture da nossa Empresa.

Suborno é a oferta, promessa, oferta, aceitação ou solicitação de uma vantagem indevida de qualquer valor (incluindo presentes, comissões, recompensas ou outros benefícios, tais como privilégios, isenções, posições ou tratamento preferencial), destinadas influenciar indevidamente as ações ou decisões de outra parte.

Trusted Representatives são colegas imparciais e independentes em cada Empresa Operacional a quem te podes dirigir para obter orientação se tiveres preocupações sobre má conduta e quiseres falar confidencialmente com alguém.



CÓDIGO DE CONDUCTA

VERSÃO: SETEMBRO DE 2023

Este Código aplica-se a todas as pessoas contratadas por qualquer empresa HEINEKEN, independentemente do tipo de contrato ou do local em que trabalham (“colaboradores”):

- Colaboradores da HEINEKEN, a tempo inteiro ou a tempo parcial, a termo certo, permanentes, estagiários ou através de um contrato com terceiros
- Indivíduos com funções de diretor ou responsabilidades equivalentes
- Colaboradores de empresas recém-adquiridas (a partir da data de aquisição)
- Colaboradores de joint ventures da HEINEKEN

Este Código aplica-se a estes indivíduos não apenas durante a horas de trabalho, mas também durante as pausas e noutros ambientes sociais relacionados com o trabalho (tais como convívios pós-laborais, festas, encontros, conferências e reuniões fora das instalações da HEINEKEN).

Por “HEINEKEN” ou “nossa empresa” deve entender-se cada uma das empresas maioritariamente detida ou controlada, direta ou indiretamente, pela HEINEKEN N.V.

