



**CÓDIGO DE CONDUTA**



## APRESENTAÇÃO

A base do desenvolvimento da LAM - Linhas Aéreas de Moçambique é a nossa conduta ética nos negócios.

Esse compromisso, explicitado nos Valores da LAM, exige um importante instrumento para orientar as acções e decisões dos trabalhadores: o Código de Conduta LAM - Linhas Aéreas de Moçambique.

Aqui estão descritos os princípios que norteiam o relacionamento da LAM com os principais públicos envolvidos na sua actuação. A elaboração deste Código é mais um importante passo da LAM no desenvolvimento do seu processo de governação corporativa.

Inspirado nos Valores da LAM, o nosso Código de Conduta contém os princípios que fazem parte do *DNA* da LAM, a genética que confere unicidade a todas as empresas, independentemente de região, cultura ou mercado.

Este instrumento tem aplicação obrigatória entre os trabalhadores da LAM e deve servir de referência para os seus parceiros comerciais. Trata-se, porém, de um documento dinâmico que prevê actualizações periódicas. Sem a pretensão de atender a todas as possibilidades inerentes ao desenvolvimento diário dos negócios, oferece, porém, orientações claras e não-negociáveis.

A criação deste Código de Conduta não tem o intuito de restringir o desenvolvimento dos negócios.

Ao contrário, vem para acrescentar valor, apoiar o crescimento e a constante busca pela excelência.

Esperamos que você leia, compreenda e utilize este guia como uma referência valiosa no seu dia-a-dia.

Cordialmente,

Linhas Aéreas de Moçambique





## **ÍNDICE**

- 1. Clientes**
- 2. Comunidades**
- 3. Trabalhadores**
  - Conflito de interesses
  - Informações privilegiadas
  - Postura da gestão
  - A indumentária do trabalhador da LAM
  - Uso de álcool, drogas e porte de arma
  - Participação política
  - Património da empresa
  - Uso dos sistemas electrónicos de informação
  - Relacionamento com parceiros comerciais e concorrentes
- 4. Propriedade Intelectual**
- 5. Contratos e Registos Contáveis**
- 6. Fornecedores**
- 7. Brindes e Presentes**
- 8. Governo**
- 9. Mídia**
  - Publicidade
  - Imprensa
  - Apresentações
- 10. Saúde, Segurança e Meio Ambiente**
- 11. Esclarecimentos, Descumprimentos e Denúncias**
- 12. Comité de Conduta**
- 13. Gestão do Código de Conduta**





## **A MISSÃO DA LAM**

**A missão da LAM é o Transporte por via aérea de Passageiros, Carga e Correio nos serviços Doméstico, Regional e Intercontinental, de carácter regular e não regular, com a máxima segurança, conforto adequado e qualidade que satisfaz os clientes.**

### **Como é que levamos á prática a nossa missão?**

1. Alargando a nossa oferta de Serviços e Produtos.
2. Acompanhando o crescimento dos nossos clientes em novos mercados e novas áreas geográficas.
3. Através da melhoria sistemática dos nossos processos de trabalho.
4. Contribuindo para o desenvolvimento e crescimento contínuo da nossa competência.
5. Criando e desenvolvendo parcerias com base no conceito da geração de valor para a empresa e do reforço do bom relacionamento profissional e pessoal.
6. Tomando como referencia os mais estritos critérios de Qualidade, Segurança e Conforto.

## **A VISÃO DA LAM**

**Empresa empenhada em consolidar a liderança no mercado doméstico, ser um forte competidor no mercado regional, desenvolver o mercado intercontinental, orientada para a satisfação dos clientes, investidores e parceiros.**

## **OS VALORES DA LAM**

1. Os nossos Clientes serão sempre os primeiros e a razão da nossa existência. Por eles vamos até ao limite das nossas possibilidades.
2. Conduzimos a nossa actividade não só pelas mais estritas regras de Ética Profissional, mas também pelos Valores e Legislação em vigor nos países onde operamos
3. Os nossos trabalhadores são o mais importante activo da empresa e estimulamos o seu desenvolvimento sócio profissional.
4. Premiamos a sua capacidade empreendedora, de liderança, de espírito de iniciativa, de equipa e de entreajuda.
5. Tratamos os nossos parceiros e fornecedores com respeito e equidade, desenvolvendo com eles relações mutuamente vantajosas.
6. Defendemos os interesses dos nossos accionistas e desenvolvemos esforços no sentido de protegermos o seu investimento e de aumentarmos o valor da empresa.
7. Assumimos os riscos do negócio, agindo com responsabilidade.

## 1. CLIENTES

**É compromisso da LAM - Linhas Aéreas de Moçambique contribuir no processo de criação de valor de seus clientes, por meio do atendimento de suas expectativas e do desenvolvimento de soluções inovadoras.**

Os requisitos e as expectativas dos clientes devem ser considerados, e todos aqueles que forem acordados devem ser rigorosamente cumpridos.

A LAM - Linhas Aéreas de Moçambique não discrimina clientes, seja por origem, porte económico ou localização. No entanto, reserva-se o direito de encerrar qualquer relação comercial sempre que seus interesses não estiverem sendo atendidos ou ainda quando o relacionamento representar risco legal, social ou ambiental.

As informações sobre nossos produtos e serviços devem sempre ser claras e verdadeiras. Dados técnicos, em especial requisitos de segurança, saúde e meio ambiente, serão obrigatoriamente informados aos clientes.

É proibido fazer pagamentos impróprios a qualquer pessoa com intuito de facilitar a venda de nossos produtos ou serviços, mesmo que ao custo de perdermos oportunidades de negócio.

É permitido, dentro de uma relação comercial normal, o oferecimento de brindes, prémios, pagamento de despesas de refeição, transporte e estadia, desde que previstos na política específica da empresa. Em nenhuma circunstância, independentemente do valor, poderá ser oferecido dinheiro.

## 2. COMUNIDADES

O investimento social externo deve ser orientado pelas reais demandas das comunidades e estar alinhado com as directrizes da LAM, de forma a atender a projectos que efectivamente promovam a transformação social.

A LAM - Linhas Aéreas de Moçambique incentiva a participação de seus trabalhadores em programas de voluntariado.

É nosso compromisso manter canais de diálogo permanentemente abertos com as comunidades onde estamos inseridos.



### **3. TRABALHADORES**

#### **• Conflito de interesses**

O conflito de interesses na relação trabalhador - empresa ocorre quando o trabalhador utiliza sua influência ou comete actos com o intuito de beneficiar interesses particulares e que se contraponham ao interesse da empresa ou possam causar danos ou prejuízos a ela.

O trabalhador não poderá realizar actividades externas, como prestar consultoria ou ocupar cargo em organizações com interesses conflitantes ou que realizem negócios com a LAM - Linhas Aéreas de Moçambique.

Também não são aceites vínculos societários, próprios ou por intermédio de familiares, com fornecedores ou concorrentes da LAM , se o cargo que o trabalhador ocupa lhe conferir o poder de influenciar transacções ou permitir acesso a informações privilegiadas.

O trabalhador que ocupar posições em entidades externas deve comunicar à sua chefia imediata, por escrito, que avaliará possíveis conflitos de interesse e a concorrência com o horário de trabalho.

Situações que possam acarretar conflito de interesses não explicitadas neste Código devem ser informadas aos chefes imediatos para orientação.

#### **• Informações privilegiadas**

O trabalhador que, por força de seu cargo ou de suas responsabilidades, tenha acesso a informações sobre a LAM - Linhas Aéreas de Moçambique, sobre empresas associadas ou subsidiárias, que ainda não tenham sido divulgadas publicamente, não as poderá divulgar ou negociar com prejuízo evidente de queda de confidencialidade.

Para esse efeito, informações não divulgadas são aquelas não conhecidas pela maioria dos empregados e o público em geral. São exemplos dessas informações: resultados financeiros, grandes aquisições ou vendas etc.

## **TRABALHADORES (CONT.)**

### **• Postura da gestão**

A demonstração do interesse de um colaborador em participar de um processo de recrutamento interno deve ser entendida pela sua chefia como uma alternativa normal de evolução de carreira, não podendo dar ensejo a nenhum tipo de retaliação.

Eventuais erros devem receber orientação construtiva. Repetição de erros resultantes de descuido, negligência ou falta de interesse deve merecer rigorosa correção.

### **• A indumentária do trabalhador da LAM**

A maneira como as pessoas se apresentam, as roupas que vestem, principalmente no trabalho, tem uma importância fundamental na imagem e até no próprio desempenho profissional.

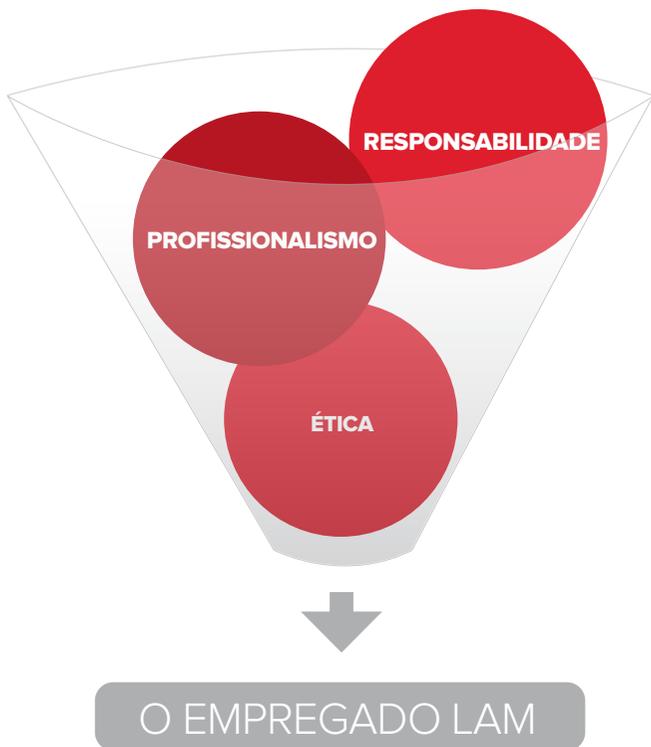
Deverá haver um padrão de indumentária entre todos os colaboradores.

No entanto, é importante lembrar que estamos a representar uma Empresa e devemos promover da forma mais fidedigna possível o ambiente e a atmosfera de trabalho.

Assim sendo, recomenda-se que:

- O colaborador se apresente no local de trabalho devidamente trajado, apumado e asseado, com a indumentária e calçado em bom estado de conservação.

## TRABALHADORES (CONT.)



## **TRABALHADORES (CONT.)**

### **• Uso de álcool, drogas e porte de arma**

É proibida a ingestão de bebidas alcoólicas no horário de trabalho e a entrada na empresa em estado de embriaguez. É proibido, também, o uso ou porte de drogas e a permanência no ambiente de trabalho em estado alterado pelo uso dessas substâncias, o que pode afectar a segurança ou o desempenho dos demais trabalhadores.

Armas de nenhuma espécie são permitidas nas dependências da empresa, salvo para profissionais expressamente autorizados.

### **• Participação política**

É vedado ao trabalhador realizar, em nome da LAM - Linhas Aéreas de Moçambique, qualquer contribuição em valor, bens ou serviços para campanhas ou causas políticas, excepto mediante deliberação do Conselho de Administração. Essa contribuição se fará dentro da legislação vigente.

A LAM - Linhas Aéreas de Moçambique respeita o direito individual dos empregados de se envolverem em assuntos cívicos e participarem do processo político. Porém, tal participação deve ocorrer em seu tempo livre e à sua própria custa.

Nessa situação, o empregado deve tornar claro que as manifestações são suas e não da LAM - Linhas Aéreas de Moçambique.

Recursos, espaço e imagem da empresa não podem ser usados para atender a interesses políticos pessoais ou partidários.

## **TRABALHADORES (CONT.)**

### **• Património da empresa**

Os bens, equipamentos e instalações da empresa destinam -se ao uso exclusivo de suas operações e não podem ser utilizados para fins particulares.

É responsabilidade do trabalhador zelar pelo bom uso e conservação do património da empresa colocado sob sua guarda.

A doação, venda e cessão de uso de imóveis seguirão a orientação presente no estatuto social da empresa.

### **• Uso dos sistemas electrónicos de informação**

A LAM - Linhas Aéreas de Moçambique permite a utilização moderada dos sistemas electrónicos para fins pessoais, desde que esse uso não contrarie normas e orientações internas ou prejudique o andamento do trabalho.

A veiculação de informações deve obrigatoriamente estar relacionada à actividade profissional, não sendo permitidas mensagens obscenas, correntes de arrecadação de recursos e outras de natureza semelhante.

### **• Relacionamento com parceiros comerciais e concorrentes**

É vedado ao trabalhador adoptar qualquer atitude que denigra a imagem dos concorrentes ou parceiros comerciais da empresa.

Toda informação de mercado e sobre concorrentes deve ser obtida por meio de práticas transparentes e idóneas.



#### **4 - PROPRIEDADE INTELECTUAL**

O resultado do trabalho de natureza intelectual e de informações estratégicas, gerados na empresa, é de propriedade exclusiva da LAM - Linhas Aéreas de Moçambique.

O trabalhador é responsável por tratar de forma confidencial as informações sobre a propriedade intelectual a que tenha acesso em decorrência de seu trabalho, utilizando-as de forma cuidadosa. Não é permitida a divulgação dessas informações sem a autorização expressa da Administração da empresa.

Informações confidenciais em resposta a pedidos legítimos de autoridades governamentais podem ser fornecidas apenas após considerar se elas serão tratadas confidencialmente e após tomar as medidas adequadas à protecção de sua confidencialidade, com a ajuda do Departamento Jurídico da empresa.

#### **5 - CONTRATOS E REGISTOS CONTÁVEIS**

Todas as transacções financeiras e comerciais serão pronta e correctamente registadas nos livros e registos da empresa.

O trabalhador não deve fazer acordos financeiros não-usuais com um cliente ou fornecedor, tais como super ou sub facturamento.

Os contratos nos quais a LAM - Linhas Aéreas de Moçambique toma parte devem ser escritos da forma mais precisa possível, não deixando margem para interpretações. "Cartas paralelas" ou "cartas de conforto" que não sejam anexas ao documento principal podem somente ser aceites ou dadas pela empresa.

**TODOS OS PAGAMENTOS E COMPROMISSOS ASSUMIDOS DEVEM ESTAR AUTORIZADOS PELO NÍVEL HIERÁRQUICO COMPETENTE E SUSTENTADOS POR DOCUMENTAÇÃO LEGAL.**

## 6 - FORNECEDORES

Os fornecedores da LAM - Linhas Aéreas de Moçambique devem ser avaliados por meio de critérios claros e sem discriminação. Toda decisão deve ter sustentação técnica e económica, não permitindo favorecimento de nenhuma natureza.

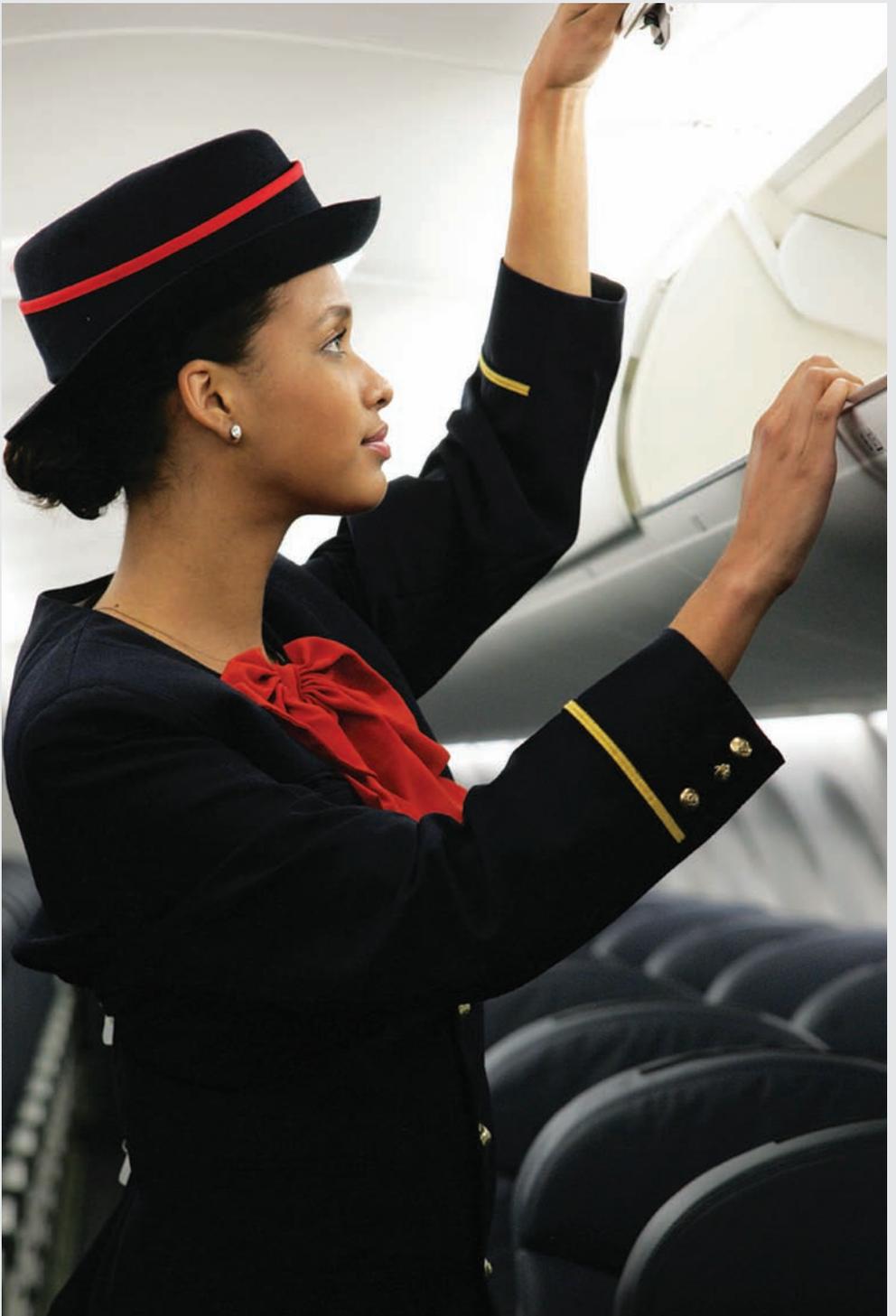
Os fornecedores da LAM - Linhas Aéreas de Moçambique deverão conhecer e ter actuação compatível com os valores da empresa e com os princípios deste Código de Conduta. Para ser aceita como fornecedor da LAM - Linhas Aéreas de Moçambique, a empresa deverá declarar não fazer uso de trabalho infantil.

A contratação de empresas pertencentes ou dirigidas por ex-empregados deve ser tratada com os cuidados necessários para não expor a empresa a riscos trabalhistas.

A LAM - Linhas Aéreas de Moçambique espera de seus fornecedores clareza na caracterização dos produtos e serviços, bem como sobre os cuidados a serem tomados em termos de saúde, segurança e meio ambiente.

A LAM - Linhas Aéreas de Moçambique poderá encerrar uma relação de negócio com um fornecedor sempre que houver prejuízo de seus interesses ou desconsideração das questões legais, tributárias, de meio ambiente e de saúde e segurança no trabalho.

**O RELACIONAMENTO COM NOSSOS FORNECEDORES DEVE SER PAUTADO NO RESPEITO E NA BUSCA PERMANENTE DE DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS QUE AGREGUEM VALOR À LAM - LINHAS AÉREAS DE MOÇAMBIQUE E FORTALEÇAM A POSIÇÃO**



## **COMPETITIVA DOS FORNECEDORES.**

### **7 - BRINDES E PRESENTES**

Os trabalhadores não podem aceitar presentes ou vantagens em seu nome ou no de sua família, que caracterizem comprometimento de sua situação profissional e os objectivos da LAM - Linhas Aéreas de Moçambique.

Convites para eventos com despesas custeadas por clientes, fornecedores, órgão governamentais e outros, somente devem ser aceitos quando existir a real oportunidade de desenvolvimento do contrato comercial, que tenham sido estendidos também profissionais de outras empresas mediante a autorização da chefia.

Objectivos recebidos a título de prémio, presentes e brindes que representem directa ou indirectamente distinção ou homenagem a LAM - Linhas Aéreas de Moçambique, devem ser encaminhados a Direcção de Marketing Comunicação e Imagem.

É vedado oferecimento ou recebimento de ofertas em dinheiro por qualquer motivo.

O Trabalhador deve informar às entidades com as quais mantem relações em nome da LAM - Linhas Aéreas de Moçambique, qual é a conduta LAM - Linhas Aéreas de Moçambique quanto a brindes ou presentes.

É vedado o recebimento ou o oferecimento de brindes, presentes e entretenimentos pelo/ ao trabalhador cujo o valor ultrapasse os 100USD.

## 8 - GOVERNO

A LAM - Linhas Aéreas de Moçambique respeita a legislação e as autoridades de todas as instâncias de governo.

O fornecimento de informações a todas as esferas de governo, incluindo órgãos públicos municipais, estatais, deve ser efectuado sempre por escrito, mediante protocolo, com a devida orientação do Gabinete Jurídico.

Sempre que uma demanda for apresentada por um representante do governo, o trabalhador deve informá-lo de que precisa, primeiramente, discutir o assunto com os advogados da empresa.

Se um "mandado de busca" for apresentado, o trabalhador deve cooperar imediatamente, porém contactando os advogados da empresa sem demora.

O envio de informações deve se dar de forma completa, exacta e suficiente ao esclarecimento da questão, de maneira a cumprir rigorosamente as normas aplicáveis.

O trabalhador deve analisar se a informação prestada tem a indicação de Confidencial e se medidas adequadas foram tomadas para proteger sua confidencialidade.

O Gabinete Jurídico da empresa deve ser consultado para oferecer a assistência necessária.

A LAM - Linhas Aéreas de Moçambique é contrária a pagamentos, a título de gratificação, a trabalhadores públicos para a agilização de serviços de rotina ou acções administrativas.

A empresa também se reserva o direito de manifestar-se publicamente sobre políticas e decisões governamentais que possam afectar o andamento dos negócios, relacionamentos com trabalhadores, consumidores ou accionistas.

Essa representação, porém, somente poderá ser exercida ou autorizada aos trabalhadores pelo Conselho de Administração.

O trabalhador não deve utilizar o nome da LAM - Linhas Aéreas de Moçambique no trato de assuntos pessoais de qualquer natureza ou ainda no seu relacionamento com estâncias governamentais.



## 9 - MÉDIA

A LAM - Linhas Aéreas de Moçambique entende como média os canais de comunicação com a sociedade e opinião pública em geral e que possibilitam uma actuação em dois espaços distintos: publicidade/comercial e imprensa/editorial.

### • Publicidade

A propaganda institucional e de produtos deve evitar exageros, arrogância, prepotência e preconceitos. Deve, também, assegurar a veracidade da informação veiculada.

A LAM - Linhas Aéreas de Moçambique condena a publicidade enganosa. As iniciativas de marketing da LAM - Linhas Aéreas de Moçambique caracterizam-se por respeitar a legislação vigente, a ética e as normas de referência locais e internacionais.

### • Imprensa

Os contactos com a imprensa serão promovidos, exclusivamente, pelos porta-vozes designados pela empresa e com orientação da área de comunicação. É vedado, portanto, a pessoas não autorizadas realizar contacto com a imprensa em nome da LAM - Linhas Aéreas de Moçambique.

O trabalhador não deve promover a divulgação de informações sigilosas ou inverídicas na imprensa.

O contacto com profissionais da imprensa não deve ser tratado, em hipótese alguma, como um relacionamento comercial – portanto, não envolve pagamentos de qualquer espécie ou favores.

### • Apresentações

Aspectos confidenciais serão rigorosamente respeitados na elaboração de apresentações para palestras, seminários, reuniões externas e outros eventos públicos. O conteúdo deve ser previamente aprovado pela chefia imediata do trabalhador envolvido.

## **10 - SAÚDE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE**

A LAM - Linhas Aéreas de Moçambique tratará de forma transparente todas as informações relativas à saúde, à segurança e ao meio ambiente que possam impactar seus trabalhadores, comunidades ou o próprio meio ambiente.

A LAM - Linhas Aéreas de Moçambique realizará continuamente treinamentos com os trabalhadores para que eles conheçam as rotinas de protecção à saúde, à segurança e ao meio ambiente, e se responsabilizem por elas.

O trabalhador deve familiarizar-se e cumprir rigorosamente as políticas, procedimentos e práticas de saúde, segurança e meio ambiente.

As empresas prestadoras de serviços contratadas pela LAM - Linhas Aéreas de Moçambique devem cumprir todos os procedimentos de saúde, segurança e meio ambiente definidos para suas actividades.

Situações de emergência, como acidentes ambientais ou do trabalho, devem ser tratadas de maneira responsável e rapidamente relatadas à administração local da empresa, às autoridades e à comunidade, quando previstas no plano de comunicação.

**A SAÚDE, A INTEGRIDADE FÍSICA DOS TRABALHADORES E A PROTECÇÃO AO MEIO AMBIENTE SÃO PRIORIDADES PARA A LAM - LINHAS AÉREAS DE MOÇAMBIQUE. NENHUMA SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA, PRODUÇÃO OU RESULTADO ECONÓMICO PODERÁ SER ADOPTADA COMO JUSTIFICATIVA PARA EXPOR O TRABALHADORES E/OU A COMUNIDADE.**

## 11 - ESCLARECIMENTOS, DESCUMPRIMENTOS E DENÚNCIAS

O trabalhador que queira reportar um descumprimento deste Código deve fazê-lo ao seu chefe imediato ou ao Comité de Conduta, quando julgar ser o caso.

Denúncias de fraude, apropriação indébita, suborno em actos ou transacções comerciais que envolvam trabalhadores, fornecedores, contratadas e parceiros de negócio, serão apresentadas ao Comité de Conduta da LAM - Linhas Aéreas de Moçambique, e se for o caso, acompanhadas de factos e dados concretos.

Toda denúncia, ou descumprimento recebidos pela empresa serão tratados com confidencialidade. Nenhuma retaliação ao trabalhador será feita por se reportar em boa-fé.

## 12 - COMITÉ DE CONDUTA

A LAM - Linhas Aéreas de Moçambique tem um Comité de Conduta, a cargo do presidente da empresa.

A comunicação com o Comité de Conduta deve ser feita via canais de “Fale Connosco” informados na última página deste documento.

**Este Código visa abranger a maioria das situações presentes no dia-a-dia da LAM - Linhas Aéreas de Moçambique. Porém, podem existir situações não previstas neste documento ou que sua interpretação não esteja clara ou, ainda, que exista constrangimento por parte do trabalhador para tratá-las directamente com seu superior hierárquico.**

**Para essas situações existem os Comité de Conduta.**

### **13 - GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA**

Cabe aos líderes, em todos os níveis, garantir que seus subordinados e contratados conheçam e apliquem os preceitos deste Código. Ele deve ser também um exemplo de conduta a ser seguido pelos demais trabalhadores.

Sugestões de melhorias neste Código devem ser endereçadas ao Comité de Conduta da empresa por intermédio do nível hierárquico imediatamente superior ou pelos canais de “Fale Connosco”.

A aprovação deste Código e suas actualizações são de responsabilidade do Conselho de Administração da LAM - Linhas Aéreas de Moçambique.

#### **AUDITORIA**

O conhecimento e o cumprimento deste Código de Conduta serão medidos através de auditoria. Para isso, entrevistas com empregados, análise de procedimentos de registos e relatos, de seminários, e outras formas de averiguação serão utilizadas, visando tornar este Código parte integrante do dia-a-dia de nossas empresas.

---

#### **FALE CONNOSCO**

**Sugestões, dúvidas ou denúncias devem ser encaminhadas pelos seguintes canais:**

[rhumanos@lam.co.mz](mailto:rhumanos@lam.co.mz)

#### **COMITÉ DE CONDUTA**

Presidente

Director de Recursos Humanos

Chefe do Gabinete Jurídico



Member

[www.lam.co.mz](http://www.lam.co.mz)



**LAM**

Linhas Aéreas de Moçambique