



GRAMADO PARKS

HOSPITALIDADE E ENTRETENIMENTO



Código de Ética e Conduta Organizacional

Mensagem do Presidente

Aqui na Gramado Parks temos orgulho em proporcionar momentos de alegria que ficarão na memória de nossos clientes, unindo incríveis experiências de multipropriedade, hospedagem e de entretenimento de qualidade, em grandes empreendimentos e atrações por todo o Brasil.

Contamos sempre com o apoio incondicional dos nossos colaboradores, parceiros de negócio e fornecedores, investimos constantemente em projetos inovadores e diferenciados, elevando o conceito de lazer e férias a um patamar de extrema excelência, realizando sonhos, aproximando ainda mais famílias e proporcionando experiências únicas.

Todos os nossos passos são conduzidos pela ética, boa conduta, integridade e em conformidade com as legislações vigentes, para que a atuação da Gramado Parks seja referência e impacte positivamente a sociedade como um todo, de forma a assegurar que faremos a coisa certa.

Este Código tem como objetivo principal divulgar de forma clara a nossa maneira de atuar nos negócios, para garantir que todos estejam caminhando na mesma direção e com as mesmas referências. Por isso, conto com vocês para mantermos o nosso compromisso de fazer o que é certo para cumprirmos a jornada de forma íntegra, sempre.

Anderson Rafael Caliari
Presidente da Gramado Parks

Nosso *Propósito*

**Criar experiências turísticas
que realizem sonhos,
aproximem famílias e
gerem memórias encantadoras.**



Nosso Manifesto

Acreditamos que a vida é feita por momentos de felicidade. Não importa se grandes ou pequenos. Acreditamos que a vida se enriquece e fica mais completa quando a gente faz o que gosta, com quem gosta, onde gosta. Família, amigos, parque, praia, calor ou frio. Tudo junto e misturado. Ou não.

Cada um tem seu lazer ideal, que combina com seu estilo e momento de vida. Tanto faz qual é o seu. O que importa mesmo é criar memórias, viver!

Uma viagem, aquele hotel, um jantar à luz de velas, um café com amigos, aquela casa de lazer para curtir os filhos ou a aposentadoria, uma volta divertida numa roda gigante...

Ah, quantos sonhos a vida nos oferece.





Manifesto

Nós amamos sonhar grande. Mas realizamos muito, para que todos sonhem cada vez mais. Acreditamos no ouvir e no servir, na gentileza e no sorriso no rosto. Somos Gramadenses, caprichosos, detalhistas e orgulhosos de nossa origem e nossa história.

Pessoas nos inspiram e nos desafiam a pensar em produtos e serviços cada vez mais encantadores, que permitam a todos viver experiências inesquecíveis. Prezamos as relações de longo prazo, seja com clientes, parceiros ou fornecedores.

Cuidamos das comunidades dos destinos em que atuamos e cuidamos de nossos clientes: com amor e paixão por servir. Somos a Gramado Parks Hospitalidade e Entretenimento. A melhor companhia para seus sonhos de lazer.



Atributos da Cultura

Segurança

Financeira (solidez),
Social (pessoas)
e Ambiental.

Longevidade

Visão de longo prazo;
desenvolvimento
de destino

Espírito de dono

Empreendedorismo,
Pioneirismo,
Modela mercado,
soluções inovadoras.

Clie

No cen
decisões o





Cultura

Postura de Aprendiz

Melhorar sempre;
aprender, desaprender
e reaprender;
humildade.

Meritocracia

Performance e
não relações pessoais
norteando decisões.

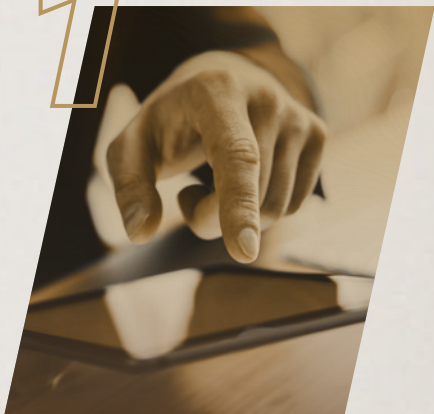
ente
tro das
do negócio

Colaboração

Contribuir, servir,
trabalhar em equipe;
se abrir para ajudar
e ser ajudado.

Sumário

1



Apresentação

Pág. 10

2



Abrangência

Pág. 12

3



Princípios Éticos

Pág. 14

- Equidade
- Integridade
- Valorização do Capital Humano
- Foco no Cliente
- Respeito pela Concorrência
- Relacionamento com Fornecedores
- Proteção à Propriedade Intelectual, Imagem e Informações Sigilosas
- Responsabilidade Socioambiental
- Relacionamento com o poder público

Sumário



4



**Descumprimento
do Código**

Pág. 24

5



**Comitê de Compliance
e Conduta Ética**

Pág. 28

6



Canais de Ética

Pág. 30

7



Definições

Pág. 32

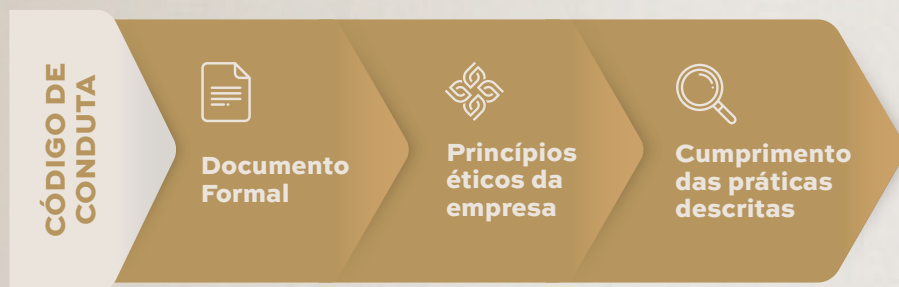


1

Apresentação

O Código de Ética e Conduta Organizacional da Gramado Parks é um documento formal que reflete os seus princípios e direcionadores estratégicos e orienta todas as pessoas que fazem parte da Companhia, direta ou indiretamente, a agirem com integridade profissional mantendo os padrões de comportamentos éticos elevados.

Este documento apresenta um conjunto de normas de condutas derivadas dos princípios éticos da Companhia e, portanto, é imprescindível que todas as pessoas, independentemente do cargo que ocupam, conheçam os compromissos éticos estabelecidos e se responsabilizem por cumprir as práticas citadas, evitando a ocorrência de violações legais ou condutas que possam comprometer a reputação da Gramado Parks. A cada um, cabe zelar e monitorar o cumprimento dos princípios aqui definidos.



O Código alinha condutas que contribuem para a ampliação dos negócios da empresa e crescimento/desenvolvimento das equipes, agregando valor aos produtos e serviços e aos clientes.

2

Abrangência

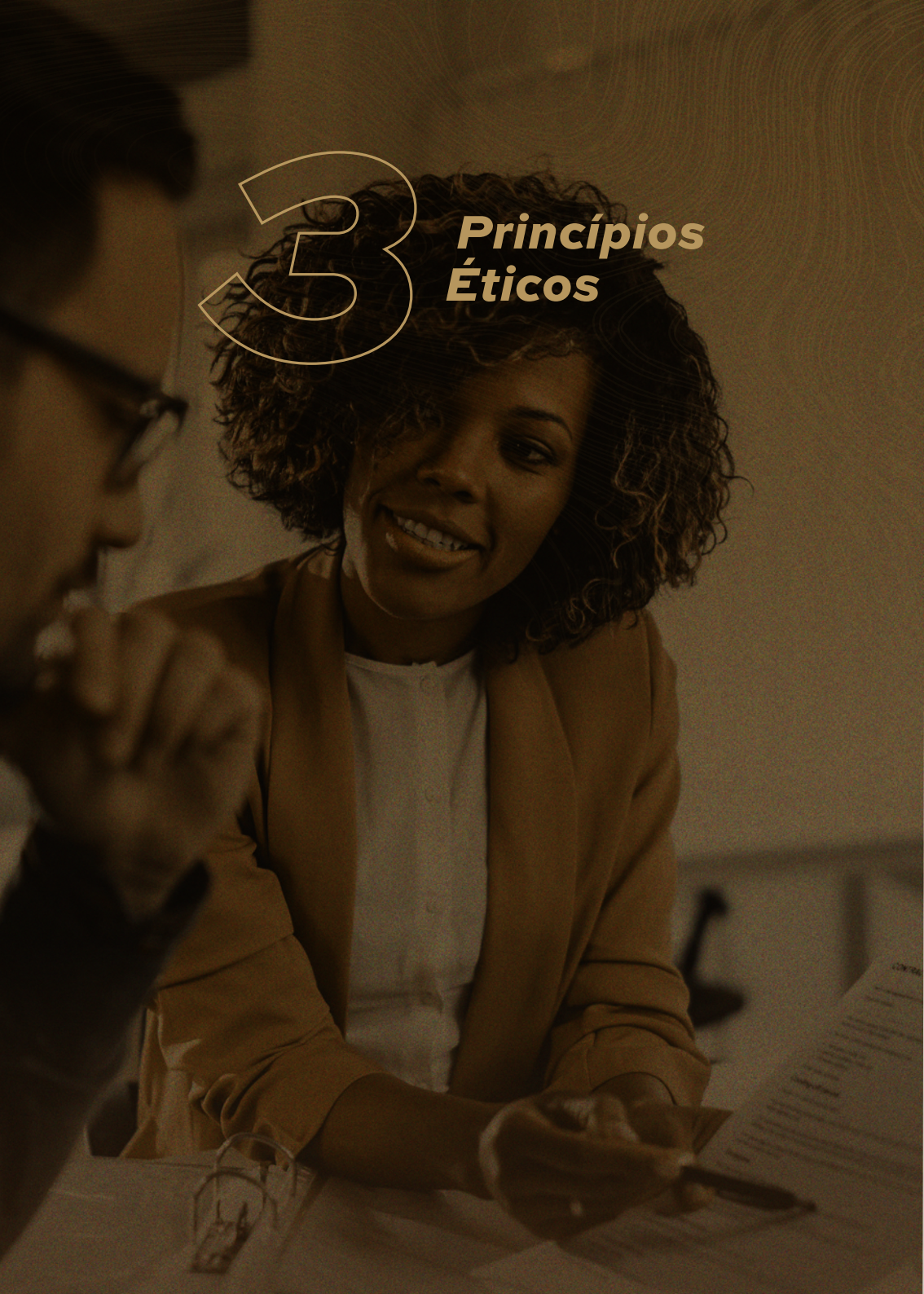


O Código de Ética e Conduta Organizacional aplica-se a todos os colaboradores, membros da alta administração, sócios, fornecedores e prestadores de serviços, englobando aqueles que trabalham direta ou indiretamente na Companhia, composta pela Gramado Parks e suas sociedades coligadas e controladas.



3

Princípios Éticos



3.1

Equidade

- Desenvolvemos ações para tratar de forma justa e isonômica todos os colaboradores, sócios, parceiros de negócio, clientes e demais partes relacionadas, levando em conta seus direitos, deveres, necessidades, interesses e expectativas;
- Não aceitamos qualquer manifestação de intolerância, seja racial, social, étnica, religiosa, de gênero ou qualquer outro tipo de discriminação;
- Não admitimos publicidade, apologia ou divulgação de posicionamentos que sejam contrários aos direitos humanos e aos princípios de igualdade, estabelecidos ou não nas legislações vigentes;
- Rechaçamos todas as incitações que pretendam restringir ou cercear direitos inalienáveis e invioláveis da pessoa humana;
- Buscamos igualdade e cumprimento das políticas e procedimentos por nossos acionistas, administradores, seus respectivos familiares e cônjuges, bem como empresas controladas e coligadas pela Gramado Parks, contribuindo eficazmente para a governança corporativa e desenvolvimento perene do negócio.

3.2

Integridade

- Respeitamos e orientamos o cumprimento das leis, normas e regulamentos vigentes;
- Seguimos as diretrizes éticas e de autorregulação das associações empresariais as quais somos vinculados;
- Mantemos e aplicamos políticas e práticas institucionais de orientação, prevenção e combate à corrupção;
- Desenvolvemos ações com foco no negócio da empresa, comprometidos com os norteadores estratégicos;
- Cumprimos com as normas e direcionadores dos registros contábeis e financeiros.

3.3

Valorização do Capital Humano



- Incentivamos um ambiente de trabalho saudável, justo e livre de qualquer constrangimento, preconceito ou assédio de qualquer tipo;
- Estimulamos relações profissionais harmoniosas entre as equipes, pautadas na cooperação, respeito e reciprocidade, sem qualquer tipo de imposição ou abuso de poder, independentemente do nível hierárquico;
- Asseguramos a imparcialidade na gestão de conflitos de interesse em relação aos relacionamentos pessoais no local de trabalho;
- Promovemos oportunidades, independentemente de raça, sexo, etnia, idioma, credo, opinião política, nacionalidade ou situação socioeconômica, reconhecendo competências, desempenho e mérito;
- Respeitamos os direitos humanos e promovemos a diversidade social.

3.4

Foco no Cliente

- Respeitamos a liberdade de escolha de nossos clientes e fornecemos de forma transparente as informações necessárias para a tomada de decisões;
- Adotamos contratos de fácil compreensão, definindo de forma clara os direitos e deveres das partes envolvidas conforme a legislação vigente;
- Oferecemos canais de atendimento para receber solicitações, reclamações e sugestões dos clientes com transparência e dentro do prazo legal estabelecido, valorizando seus interesses e opiniões;
- Buscamos melhoria contínua visando atender e superar as expectativas dos clientes quanto a qualidade e segurança de nossos produtos e serviços;
- Comunicamos formalmente aos clientes, nos prazos definidos nas regras vigentes, ocorrências que interfiram no compromisso firmado;
- Tratamos com confidencialidade as informações fornecidas, divulgando-as somente com autorização formal do próprio cliente;
- Nossas ações são pautadas no Código de Defesa do Consumidor.



20mil

multiproprietários
dos nossos hotéis e
resorts pelo Brasil



**GESTÃO DE
CLIENTES**

atendimento com
equipe de pós-venda
especializada



**PROTEÇÃO
DE DADOS**

confidencialidade
nas informações
recebidas do cliente

3.5

Respeito pela concorrência

- Incentivamos a cooperação visando desenvolver relações saudáveis, o crescimento e o fortalecimento dos setores da economia em que atuamos, com disciplina, honestidade e confiança, priorizando a transparência com o mercado;
- Buscamos a competição saudável com os concorrentes, mantendo um relacionamento ético, cordial e respeitoso;
- Evitamos comentários e insinuações que possam afetar e ferir a imagem dos concorrentes;
- Discriminamos e não compactuamos com contratações para fins de espionagem, obtenção e utilização ilegal de informações estratégicas e/ou confidenciais dos concorrentes.

3.6

Relacionamento com fornecedores

- Realizamos o processo de seleção dos nossos fornecedores com base em critérios técnicos, financeiros, qualitativos, socioambientais, éticos e reputacionais, de forma imparcial, sem qualquer tipo de discriminação ou privilégios;
- Promovemos ações de conscientização para que sejam recusados brindes, presentes e suborno de fornecedores visando favorecimento ou benefício pessoal;
- Implementamos ações para garantir que os contratos sejam honrados, sem mudança de objeto ou práticas ilícitas;

- Exigimos responsabilidade de nossos fornecedores no tratamento das informações às quais têm em virtude da relação comercial, bem como confidencialidade sobre estratégias, produtos, planos, entre outros;
- Não são toleradas práticas de trabalho escravo, infantil ou outra prática similar, nem tampouco desmatamento irregular, descarte indevido de resíduos e/ou retenção de obrigações trabalhistas;
- Realizamos contratações, parcerias, patrocínios e doações que atendam as legislações e diretrizes corporativas, nunca em função de relacionamentos pessoais ou posição hierárquica.

3.7

Proteção à Propriedade Intelectual, Imagem e Informações Sigilosas

- Garantimos o acesso à informação considerando a classificação de uso interno, confidencial e público, e as mantemos na esfera exclusiva das pessoas envolvidas em cada processo;
- Adotamos práticas de proteção das informações internas e confidenciais de modo a evitar prejuízos para a Companhia, partes relacionadas e relações de confiança;
- Disponibilizamos recursos e implementamos ações de segurança e proteção das informações, preservando a privacidade e atendendo a legislação;
- Desenvolvemos ações para evitar comentários e debates que afetem a imagem ou contribuam para divulgação de boatos sobre a Gramado Parks, concorrentes, fornecedores, clientes, colaboradores ou parceiros;
- Incentivamos o uso dos meios de comunicação com veracidade e independência, e somente pelas áreas autorizadas;
- Respeitamos a legislação e requisitos contratuais, bem como implementamos ações para proteger a propriedade intelectual própria e de terceiros;

- Prezamos pela imagem das empresas do Grupo Gramado Parks que tem como base o foco na qualidade dos produtos e serviços e no bom atendimento aos clientes;
- Orientamos nossos colaboradores sobre a importância e cuidados com o uso do uniforme e os impactos na marca e reputação da Companhia.

3.8

Responsabilidade Socioambiental



CONSTRUÇÕES SUSTENTÁVEIS

seguindo as normas do selo LEED de construções



AVALIAÇÃO DE PROJETOS

controlando com antecedência os impactos e riscos socioambientais



PROTEÇÃO DE DADOS

confidencialidade nas informações recebidas do cliente

- Buscamos o desenvolvimento sustentável por meio de decisões e posicionamento de negócios, comprometidos com o desenvolvimento ambiental, social e econômico, visando sempre prevenir e erradicar práticas danosas ao meio ambiente e executando os nossos serviços em observância à legislação ambiental vigente, bem como aos atos legais, normativos e administrativos de todas as esferas de governo;
- Avaliamos com antecedência nossos projetos e empreendimentos, visando reduzir, controlar e neutralizar os riscos e os impactos socioambientais;
- Incentivamos a reflexão sobre como nossas ações influenciam o público

que nos relacionamos, a sociedade em geral e o meio ambiente;

- Não são toleradas práticas de suborno em troca de liberação de alvarás e licenças, priorizando-se a preservação ambiental;
- Estabelecemos padrões para minimizar os impactos e riscos ambientais de nossas atividades, incentivando e provocando mudanças positivas na nossa área de atuação;
- Adotamos boas práticas e incentivamos o consumo racional de recursos, evitando o desperdício e estimulando a redução, reutilização e a reciclagem;
- Desenvolvemos ações para implementar o gerenciamento dos nossos resíduos, assim como o correto armazenamento e destinação;
- Implementamos projetos para desenvolver a infraestrutura e fomentar o crescimento e desenvolvimento das comunidades em que nossos negócios estão inseridos;
- Incentivamos a comunicação por meios eletrônicos que reduzam ou evitem desperdício de recursos materiais;
- Fornecemos EPIs adequados a cada função e conscientizamos nossos colaboradores e prestadores sobre a importância da correta utilização para prevenção de acidentes e doenças;
- Discriminamos o uso do nome da Gramado Parks ou de cargo para obter benefícios pessoais ou vantagens para terceiros;
- Rechaçamos qualquer tipo de trabalho ilegal e não firmamos contrato com quem utilizar práticas de trabalho análogo ao escravo, ou de mão de obra infantil, salvo este último na condição de aprendiz, observadas as disposições da Consolidação das Leis do Trabalho, seja direta ou indiretamente, por meio de seus respectivos fornecedores de produtos e de serviços;
- Não utilizamos práticas de discriminação negativa e limitativas ao acesso na relação de emprego ou a sua manutenção, tais como, mas não se limitando a, motivos de: sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico.

3.9

Relacionamento com o Poder Público

**Adotamos
princípios
transparentes
e éticos**

**Não toleramos
suborno**

**Relacionamento
com o Poder
Público**

**Não são
permitidas
ações de
imposição
política**

**Atendemos
a legislação**

**Implantamos
ações de
controle de
pagamento
dos impostos**

- Adotamos princípios éticos, íntegros e transparentes no relacionamento com agentes públicos e privados, e não há nenhum envolvimento, direta ou indiretamente, por representantes, administradores, diretores, sócios e colaboradores em qualquer atividade ou prática que constitua uma infração aos termos da Lei Anticorrupção atualmente vigente;
- Implementamos ações para garantir que a apuração e pagamento dos impostos atenda as legislações e repudiamos a sonegação fiscal;
- Não é tolerada a prática de suborno de fiscais do poder público e de agências reguladoras. Toda e qualquer interação, de qualquer natureza, com um agente público ou seus assessores, em qualquer nível ou instância, nacional ou estrangeiro, bem como com partidos políticos, agências regulatórias, representações diplomáticas, entidades paraestatais, empresas de propriedade do governo ou sob o seu controle, tampouco o funcionário e/ou empregado de qualquer organização internacional pública ou privada, que eventualmente seja necessária em decorrência de qualquer projeto, se dará nos limites da legislação e em consonância com este Código de Ética;
- Atendemos a legislação e não são realizadas doações para campanhas políticas;
- Não são permitidas ações de imposição de preferência política/partidária pelos líderes para suas equipes.

4

Descumprimento do Código



- Praticar ações ou ter conduta que viole este Código e as políticas internas decorrentes poderá acarretar consequências jurídicas e afetar a reputação da Gramado Parks;
- Caso identifique uma conduta que contrarie os compromissos éticos definidos neste documento, utilize os canais de ética ou converse com seu líder imediato;
- Os relatos recebidos são analisados pelo Comitê de Compliance e Conduta Ética e a abertura de uma Apuração Ética é realizada para os casos que efetivamente contrariarem um ou mais compromissos deste Código, e que sejam fundamentados (possuir pelo menos uma testemunha, um documento ou outra prova admissível).

Níveis de infração





Critérios de infrações

Infração leve

É toda ação ou omissão realizada por um colaborador ou prestador, dentro ou fora da empresa, sem intenção de gerar prejuízo às partes interessadas.

Infração média

É toda ação ou omissão realizada por um colaborador, parceiro ou prestador, dentro ou fora da empresa, praticada quando se assume o risco do resultado e que possa gerar dano físico, material ou ainda de natureza subjetiva às partes interessadas.

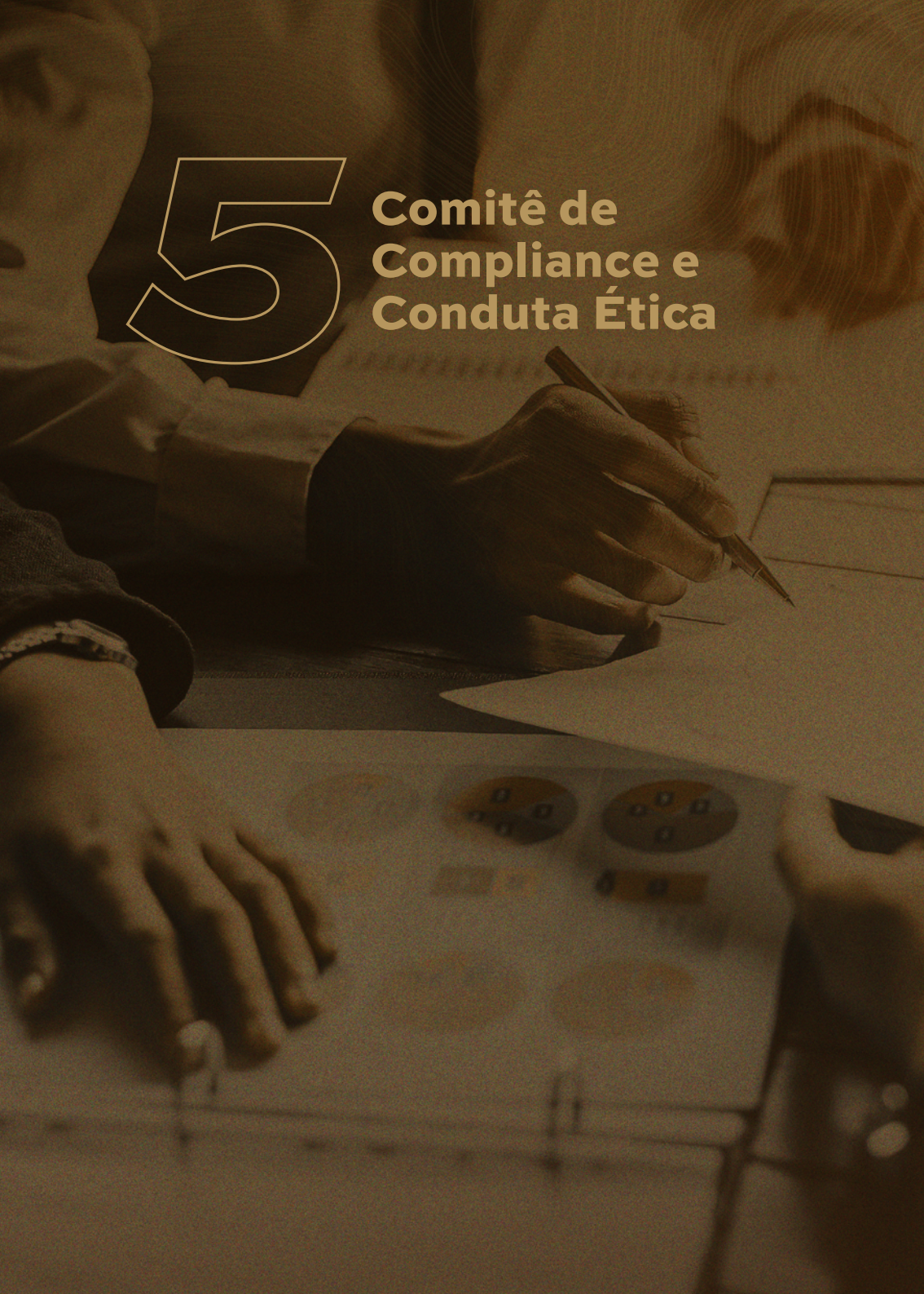
Infração grave

É toda ação ou omissão realizada por um colaborador, parceiro ou prestador, dentro ou fora da empresa, praticada com intenção e que possa gerar dano físico, material ou ainda de natureza subjetiva às partes interessadas.

Infração gravíssima

É toda ação ou omissão realizada por um colaborador ou prestador, dentro ou fora da empresa, de forma reiterada, fazendo com que o autor da ação ou a omissão seja reincidente. No mesmo sentido serão considerados gravíssimos os casos em que houver dano representativo às partes interessadas, mesmo que não sejam recorrentes.

Após análise do caso concreto, a Comissão de Ética apresentará a decisão fundamentada para a aplicação das penalidades.

A person is shown from the chest down, wearing a white shirt and a dark jacket, writing on a document with a pen. The document has some circular diagrams and text on it. A large, stylized number 5 is overlaid on the left side of the image.

5

Comitê de Compliance e Conduta Ética

- O Comitê de Compliance e Conduta Ética tem como objetivo a elaboração e atualização do Código de Ética e Conduta Organizacional, bem como a definição de ações para disseminação e cumprimento dos compromissos éticos;
- O Comitê se reporta ao Presidente da Companhia e é formado pelos seguintes membros: Vice-Presidente de Finanças, Diretor(a) de Compliance, Diretor(a) de Gente e Gestão e, como convidados, participam os líderes das áreas envolvidas;
- A gestão do Comitê envolve as atividades relativas à divulgação e treinamentos, esclarecimentos de dúvidas e o tratamento dos relatos sobre violação às regras estabelecidas neste Código, Políticas e na Legislação, recebidos por meio dos canais de ética.

6

Canais de Ética



Se você identificar qualquer SITUAÇÃO que CONTRARIE as definições do Código de Ética e Conduta Organizacional, Políticas ou Leis ou se quiser informar um caso de suspeita ou de má conduta, utilize o CANAL DE ÉTICA DA GRAMADO PARKS.



0800 515 2204



contatoseguro.com.br/gramadoparks



Aplicativo Contato Seguro

Disponível 24h por dia, 7 dias na semana.

100% Seguro | 100% Sigiloso | Possibilidade de relato anônimo

O Relato é recebido por uma empresa terceira, independente e imparcial para garantir o sigilo absoluto, protegendo o anonimato do relator e preservando as informações.

Ao decidir fazer um relato, forneça o máximo de informações que possam comprová-la, possibilitando uma apuração justa e equilibrada.

Em nenhuma circunstância haverá quebra de confidencialidade, intimidação ou retaliação ao relator.

Nunca se omita. Relate.

A person in a dark suit is seated at a desk, holding a pen over a clipboard. The scene is dimly lit with a warm, brownish tint. The person's hand and the pen are in the foreground, while their torso and the desk surface are visible in the background.

7

Definições

Apuração Ética

É a forma pela qual o Comitê apura as denúncias referentes às práticas contrárias ao Código de Ética e Conduta Organizacional, define e acompanha a adoção das penalidades a serem aplicadas aos envolvidos.

Ética

É um conjunto de princípios e valores da Gramado Parks que orienta a conduta de todos os colaboradores, membros da alta administração, sócios e demais prestadores de serviços, englobando aqueles que trabalham direta ou indiretamente na Companhia.

Conduta

É todo e qualquer ato, ação, omissão, decisão, atitude ou comportamento pautado pelos padrões éticos.

Partes Interessadas

Correspondem a todos os elementos (pessoas, instituições, grupos, órgãos governamentais etc.) que de alguma forma afetam ou são afetados pela organização (ISO 9001:2015). Exemplos: clientes, fornecedores, comunidade, colaboradores, prestadores etc.



GRAMADO PARKS

HOSPITALIDADE E ENTRETENIMENTO



@GRAMADOPARKSOFICIAL

Atualizado em Abril/2022.