

REGULAMENTO DA OUVIDORIA/ CANAL DE DENÚNCIAS DA EMPRESA ROYAL PALM HOTELS & RESORTS.

I. Introdução

A Ouvidoria/Canal de Denúncias é uma ferramenta colocada à disposição de todos os colaboradores do Grupo Royal Palm Hotels & Resorts e que permite que o time possa informar situações entendidas como assédio moral, sexual ou outras formas de violência no âmbito do trabalho.

Todos os colaboradores têm o direito de relatar comportamentos ou atividades individuais e coletivas que ocorrem no contexto de suas atividades e que podem implicar em infração ao Código de Conduta Ética do Grupo, que você pode encontrar também em nosso site, independente de esses comportamentos terem sido solicitados ou realizados por alguém de liderança.

II. Âmbito de aplicação

A Ouvidoria/ Canal de Denúncias foi criada para que o colaborador Royal envie, com total confidencialidade, denúncias que envolvam assédios ou violência no ambiente de trabalho.

III. Órgão competente

Buscando o cumprimento do anonimato e da neutralidade, o Grupo Royal Palm terá uma empresa terceira para o recebimento e análise das denúncias enviadas. Essa empresa externa será a Lemos Advocacia para Negócios, que fará também o devido acompanhamento de cada caso, bem como sua investigação, podendo realizar entrevistas e solicitar documentos, desde que, a seu ver, a denúncia apresente indícios suficientes de credibilidade.

IV. Meios de comunicação

Qualquer colaborador que deseje fazer uma denúncia deve utilizar o canal oficial e exclusivo da Ouvidoria, acessando o site www.royalpalm.com.br/ouvidoria e preenchendo o formulário de denúncias disponibilizado.

V. Requisitos de reclamação

Para enviar uma denúncia, é preciso que o colaborador a descreva da melhor maneira possível, com riqueza de detalhes dos fatos e, se possível, citando o nome de todos os envolvidos. É importante

também citar a data em que tudo aconteceu e indicar se há alguma pessoa que possa fornecer mais informações.

O denunciante não tem obrigação de se identificar. Caso queira, poderá fornecer seu nome, telefone e e-mail para ser contatado, se for o caso, pelo responsável pela investigação dentro da empresa parceira.

VI. Direitos e deveres do denunciante

O Grupo Royal e a empresa externa garantem a máxima confidencialidade sobre as denúncias recebidas e sobre a identidade daqueles que denunciarem. Por isso, a pessoa denunciada não poderá ter acesso a quaisquer informações.

Outro ponto importante é que não será permitida qualquer tipo de retaliação contra as pessoas que fizerem denúncias de boa-fé. Já no caso de denúncias consideradas falsas ou de má-fé, haverá aplicação de medidas disciplinares.

São direitos do denunciante:

- a. Direito à confidencialidade.
A empresa e a parceira externa poderão comunicar ao denunciado a identidade do denunciante, com as exceções legalmente previstas ou nos casos em não seja possível continuar com a investigação sem a quebra do sigilo.
- b. Direito à não retaliação, desde que haja boa-fé.

São deveres do denunciante:

- a. Agir de boa-fé
Denúncias feitas de má-fé podem resultar na aplicação de medidas disciplinares e/ou sanções legalmente previstas, inclusive criminais.
- b. Fornecer informações detalhadas da denúncia.
- c. Dever de confidencialidade
O denunciante deve fazer a sua denúncia de acordo com as regras neste documento previstas, não podendo fazer qualquer comentário com colegas de trabalho com relação aos fatos ou à identidade do acusado.

VII. Gestão de denúncias

Todas as informações referentes a desvios de conduta ficam de responsabilidade da empresa terceira, que atua de forma independente em relação a quaisquer setores do Grupo Royal Palm.

Sendo assim, é de responsabilidade dessa parceira manter o sigilo do denunciante e tratar as informações com imparcialidade. Para isso, a apuração da conduta em desconformidade é realizada de forma discreta e isenta, com o intuito de averiguar a veracidade da denúncia, a gravidade da conduta descrita, a quanto tempo ocorre e os riscos que acarreta para os hotéis.

Uma vez recebida a denúncia, a responsável pela investigação entenderá a sua legitimidade. Se for admissível, um processo será iniciado e o responsável pela investigação poderá solicitar, aos hotéis, entrevistas ou documentos que julgar necessários.

Se a denúncia for inadmissível ou infundada, o processo será encerrado imediatamente.

Caso o responsável pela investigação considere que o conteúdo da denúncia não está relacionado aos assuntos pertinentes a Ouvidoria, deverá encaminhá-la ao Departamento de Recursos Humanos.

Caso a denúncia seja considerada pertinente, mas o seu conteúdo for insuficiente, incompleto ou não fornecer os detalhes necessários para o início da investigação, será enviado ao denunciante, caso haja ele se identificado, uma comunicação solicitando informações ou documentação adicional. Caso a denúncia seja anônima, o responsável pela investigação poderá fazer tal solicitação ao departamento de Recursos Humanos, se possível.

VIII. Finalização da investigação

O responsável pela investigação, ao final do processo, emitirá relatório detalhado, compreendendo o teor da denúncia, todos os critérios e medidas de investigação adotados e a conclusão. Caso seja identificada alguma irregularidade, o responsável pela investigação irá também sugerir qual ou quais medidas poderão ser adotadas com relação ao denunciante (nos casos de denúncias de má-fé) e ao denunciado (medidas punitivas trabalhistas).

Da mesma forma, se for observada alguma deficiência em algum procedimento interno da empresa, a parceira indicará as medidas pertinentes para sua melhoria.

O relatório final será encaminhado única e exclusivamente ao Diretor Executivo ou a quem esse indicar.

IX. Preservação das informações recebidas no âmbito de uma denúncia.

A Lemos Advocacia para Negócios manterá um registro de todas as denúncias recebidas.

O referido registro respeitará os requisitos da legislação vigente sobre proteção de dados pessoais (LGPD).