



## PLANO DE INTEGRIDADE

### INTRODUÇÃO

A **DELAMORA PERÍCIA IMOBILIARIA** é uma empresa especializada na comercialização de imóveis e perícia em Brasília, que tem como principal objetivo realizar sonhos e melhorar o atendimento ao cliente.

Temos como compromisso a solução de problemas relacionados à aquisição e administração de imóveis, atendendo os interesses dos clientes, seguindo preceitos para a segurança jurídica necessária.

O Selo imóvel + Integridade divulgado é organizado pelo CRECI-DF, nos possibilitou organização e reestruturação da empresa pra adequação aos preceitos defendidos no conceito de compliance.

A Delamorôra Perícia Imobiliária demonstra o seu plano de integridade, a fim de promover, de forma constante, a prática da atividade imobiliária com profissionalismo e excelência, enfatizando a necessidade da atuação pautada na integridade, com compliance e no comportamento ético.

O Plano de Integridade da **DELAMORA PERÍCIA IMOBILIARIA** demonstra sua estrutura e enfatiza as bases internas para melhorias, sendo estas:

- Comprometimento e apoio da alta administração;
- Funcionários responsáveis e instâncias de integridade;
- Gerenciamento dos riscos à integridade;
- Estratégias de monitoramento contínuo;



## FUNDAMENTOS DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

A **Delamôra Perícia Imobiliária** segue preceitos considerados fundamentais, definidos pela missão, a visão e os valores da empresa, para que seja cumprido com efetividade o Código de Conduta da empresa.

### Missão

A nossa missão é atender aos interesses dos clientes e parceiros, seguindo sempre a boa técnica e com ética profissional consolidar o reconhecimento como referência entre as imobiliárias do Distrito Federal, trabalhando sempre com foco na excelência dos nossos serviços.

### Visão

Entregar sempre os melhores serviços imobiliários, proporcionando aos nossos clientes um atendimento com transparência e agilidade, com foco nos resultados e soluções imobiliárias.

### Valores

Comprometidos com a transparência buscando sempre clareza nos relacionamentos, prezando pela segurança jurídica nas atividades imobiliárias, unimos esforços para, junto com os clientes, alcançarmos grandes conquistas, prezando sempre pelo profissionalismo e sempre focados na melhor prestação dos serviços, tendo o respeito e a integridade como base das relações, prestando nossos serviços com excelência.

Outro valor fundamental no exercício das atividades imobiliárias é a integridade, cuja estrutura do programa espelhamos no modelo certificado pelo Conselho Regional de Corretores de Imóveis da 8ª Região – CRECI-DF.



Esta norma não apenas define as suas atividades, direitos e obrigações, tem como parâmetro o Código de Conduta Profissional implementado pela empresa, se esforçando para determinar seus principais riscos à integridade pois as normas regulam casos de conflito de interesses, perdas, fraude, corrupção e comportamento antiético e também condutas do cotidiano, sendo assim os pontos principais para a criação do Plano de integridade vigentes na empresa são:

- **Código de Conduta Profissional:** o código de conduta profissional da empresa é relacionado as normas a serem seguidas dentro da empresa, prezando pelo melhor atendimento aos clientes e conduta ética dos colaboradores.
- **Divisão de apuração de Conduta Ética:** Serviço constituído por dois responsáveis pela recepção e gestão das reclamações apresentadas aos agentes imobiliários.
- **Canal de Denúncia:** Reclamações e denúncias por clientes e terceiros podem ser feitas através do site <https://www.delamora.com.br/contato>, preparado para receber reclamações e denúncias relacionadas com as práticas da imobiliária ou com a atuação dos profissionais envolvidos, colaboradores ou parceiros.
- **Responsável pela atividade de compliance:** Foi designado funcionário para a coordenação das atividades de compliance dentro da imobiliária.

### APOIO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

São medidas de integridade desenvolvidas pela empresa, implementadas pela alta administração da empresa e adotadas por todos os colaboradores e parceiros. Medidas estas que evidenciam o compromisso da imobiliária com o desenvolvimento e o aprimoramento do programa de integridade



## AÇÕES

- Publicação no site de uma empresa da informação de que aprovou a implementação do Plano de Integridade no ano de 2021;
- Nomeação de um colaborador específico responsável pela coordenação das atividades de compliance da empresa no ano de 2021;
- Publicação do Código de Conduta da Imobiliária no site da empresa <https://www.delamora.com.br/contato>;
- Publicação no site da instituição a divisão de apuração de conduta ética realizada pelo Presidente Diretor no ano de 2021.
- Disponibilização no site da empresa do canal de denúncia e ouvidoria da imobiliária, realizados no ano de 2021.

Além das medidas acima, sempre que a administração perceber os riscos de danos à integridade do negócio e a deformação no comportamento do corpo funcional da imobiliária, serão tomadas outras medidas necessárias para o correto Funcionamento dessas medidas.

## UNIDADE RESPONSÁVEL E INSTÂNCIAS DE INTEGRIDADE

### OUVIDORIA

A Ouvidoria da empresa é responsável por receber as manifestações (reclamações, denúncias, sugestões) dos clientes, colaboradores, parceiros e terceiros, que são encaminhadas a divisão de apuração de conduta ética para receber, processar e responder as manifestações e resolve-las de forma clara, sendo instituído o Ouvidor da empresa que é o profissional que atua de forma neutra e confidencial com as manifestações enviadas.

As formas de manifestações apresentadas à ouvidoria são reclamações (com possibilidade de forma anônima), sugestões, elogios e pedidos de intervenção ou informações relativas ao serviço.



## **DIVISÃO DE APURAÇÃO DE CONDUTA ÉTICA**

A Divisão de apuração de conduta ética é parte da ouvidoria, sendo instituída pela alta administração, para receber as manifestações (reclamações, denúncias, sugestões) dos clientes, colaboradores, parceiros e terceiros.

Além de receber e analisar denúncias, o departamento também atua como orientador, fiscalizador e assessor dos colaboradores que trabalham a imobiliária.

Compete à esta divisão as atribuições relativas ao cumprimento do Código de Conduta da empresa juntamente com as manifestações relativas às manifestações enviadas via Ouvidoria, que são respectivamente respondidas pelo ouvidor, sempre de forma satisfatória atendendo as necessidades de todos. Informando a qualidade dos serviços via e-mail quando não for realizada de forma anônima, na forma anônima resolvemos o problema internamente, sempre dando publicidade aos colaboradores e parceiros para que de forma responsável sejam evitadas as situações que não estão de acordo com a conduta ética da empresa, prezando pela integridade e bom funcionamento da empresa.

## **RESPONSÁVEL PELA COORDENAÇÃO DAS ATIVIDADES DE COMPLIANCE**

A empresa designou o colaborador que coordenará os procedimentos e operações relacionadas ao compliance, competindo a este conduzir, monitorar, revisar e regular todas as atividades relacionadas ao compliance na empresa.

Este colaborador tem autonomia para conduzir as atividades de compliance na imobiliária, que foi repassada a este pela alta administração da empresa, apenas com a função de repassar os resultados das atividades de compliance.



## GERENCIAMENTO DE RISCOS À INTEGRIDADE

A base do programa de integridade é eficaz e sustentável baseando-se nas aplicações de controles internos para ajudar a prevenir, detectar, penalizar e corrigir eventos que violam ou ameaçam os princípios éticos, bem como para atingir os objetivos corporativos, para preservação e confiabilidade da Imobiliária.

Eventos de corrupção, fraude, conflito de interesses, irregularidade ou má conduta ética, que comprometem os valores e padrões estabelecidos pela empresa, são uma representação de risco a integridade da empresa. Sendo assim, importa ressaltar que as medidas de tratamento de risco à integridade do CRECI-DF são:

Medidas de Tratamento de Riscos à Integridade do CRECI-DF			
Ações	Responsável	Realizado em	Situação
Instituição do Plano de Integridade da Imobiliária	Júlio Delamôra	2021	Instituído
Designação de Responsável pelas atividades de compliance	Wallison Vitor	2021	Instituído
Instituição da Ouvidoria junto com a Divisão de apuração de Conduta Ética da Imobiliária	Wallison Vitor	2021	Instituída
Instituição do Código de Conduta da Imobiliária	Júlio Delamôra	2021	Instituído

## ESTRATÉGIAS DE MONITORAMENTO CONTÍNUO

As estratégias de monitoramento contínuo objetivam acompanhar as ações



propostas pelo Plano de Integridade com a aprovação da Alta administração, objetivando a avaliação dos resultados a serem alcançados através do programa de integridade. Nesse monitoramento são incluídas as medidas de tratamento com risco à integridade da imobiliária, a capacitação dos colaboradores, as medidas de fortalecimento das instâncias relacionadas ao tema e também os meios de comunicação instituídos por este programa, esta implementação são realizadas por meio de diversas tarefas dentro da empresa, sendo:

Monitoramento do Programa de Integridade		
Ações	Responsável	Prazo
Avaliação quanto à execução das medidas de integridade	Todas as unidades responsáveis pelos processos organizacionais e Instâncias de integridade	Trimestralmente
Avaliação anual do Programa de Integridade	Divisão de apuração de conduta ética	Último bimestre de cada ano
Ajustes e atualização do Plano de Integridade	Divisão de apuração de conduta ética	Mar/2020



## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Os canais de comunicação são disponibilizados frente as situações relacionadas a integridade, possuem as atribuições de tornar efetivo e aberto o canal entre as mais diversas atuações da empresa, bem como as partes com as quais a empresa se relaciona, sendo então este canais:

Canais de Comunicação de Integridade		
O que?	Como?	Quem?
Apresentar denúncia à imobiliária dúvida ou consulta relacionada à conduta ética de funcionário atuante na imobiliária	<a href="https://www.delamora.com.br/contacto">https://www.delamora.com.br/contacto</a>	Ouvidoria junto à Divisão De Apuração De Conduta Ética
Apresentar sugestão, elogio, reclamação ou solicitação de providência e informações à imobiliária	<a href="https://www.delamora.com.br/contacto">https://www.delamora.com.br/contacto</a>	Ouvidoria
Apresentar requerimentos de acesso a informações	<a href="https://www.delamora.com.br/contacto">https://www.delamora.com.br/contacto</a>	Ouvidoria

