



# Cartilha de Ética e Combate ao Assédio para Imobiliárias

Guia de Melhores Práticas



# SUMÁRIO

<b>Apresentação</b> .....	<b>1</b>
<b>Introdução</b> .....	<b>2</b>
Por que falar sobre Ética e Combate ao Assédio? .....	4
<b>Princípios Éticos no Setor Imobiliário</b> .....	<b>5</b>
Honestidade na divulgação de informações sobre imóveis .....	6
Respeito à privacidade e aos dados dos clientes .....	7
Evitar conflitos de interesse .....	8
Cumprimento das leis e normas do setor .....	9
Implantação de um Código de Conduta .....	11
<b>O que é Assédio e suas Formas</b> .....	<b>14</b>
Definição de assédio moral, sexual e discriminação .....	15
Cuidado com piadas e comportamentos inadequados .....	17
Exemplos de situações de assédio .....	17
Impactos do assédio nas vítimas e no ambiente de trabalho ..	20
<b>Prevenção ao Assédio</b> .....	<b>24</b>
Cultura organizacional baseada no respeito .....	25
Estabelecimento de políticas claras contra o assédio .....	28
Treinamentos regulares de conscientização .....	32
<b>Como Identificar e Agir em Casos de Assédio</b> .....	<b>35</b>
Sinais de que alguém pode estar sofrendo assédio .....	35
Passos para reportar uma situação de assédio .....	38
Responsabilidade da empresa .....	41
Proteção à privacidade e à integridade das vítimas .....	44

<b>Boas Práticas com Clientes e Colegas de trabalho</b> .....	<b>46</b>
Tratar todos com respeito .....	47
Evitar comentários ou perguntas inadequadas durante negociações .....	49
Garantir um ambiente seguro e acolhedor em visitas a imóveis .....	52
Estabelecer limites claros no relacionamento com clientes ..	55
<b>Responsabilidades da Liderança</b> .....	<b>58</b>
Papel dos gestores em promover um ambiente ético e seguro .....	59
Importância de dar o exemplo e reforçar boas práticas .....	62
Como lidar com denúncias de forma justa e imparcial .....	65
Apoio psicológico e jurídico para vítimas de assédio .....	68
<b>Consequências do Descumprimento das Normas</b> .....	<b>71</b>
Sanções internas.....	72
Implicações legais .....	74
Danos à reputação da imobiliária e do profissional .....	76
<b>Recursos e Apoio</b> .....	<b>79</b>
Contatos de órgãos competentes .....	80
Canais de denúncia internos .....	83
<b>Conclusão</b> .....	<b>87</b>
<b>Anexo</b> .....	<b>88</b>
Modelo de código de conduta .....	89

## Apresentação

O Conselho Regional dos Corretores de Imóveis - 4ª Região (CRECIMG), enquanto autarquia federal responsável pela fiscalização e orientação de corretores de imóveis, tem como um de seus pilares fundamentais a promoção da ética e do respeito no exercício da profissão.

Acreditamos que a atuação responsável e comprometida dos corretores de imóveis é essencial para a credibilidade da categoria, bem como para a construção de relações de confiança com a sociedade. Nesse sentido, a ética profissional e o combate ao assédio são temas que demandam atenção constante, visando garantir um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e respeitoso para todos.

Esta Cartilha de Ética e Combate ao Assédio para Imobiliárias foi elaborada com o objetivo de orientar e conscientizar profissionais, empresas e colaboradores do setor sobre as melhores práticas a serem adotadas no dia a dia. O conteúdo aqui apresentado é de caráter orientativo, servindo como um guia para reforçar condutas alinhadas aos princípios éticos e legais que regem a atividade imobiliária.

Nosso compromisso é apoiar a categoria na construção de um mercado imobiliário mais justo e humano. Que esta cartilha seja um instrumento de reflexão, aprendizado e transformação, contribuindo para o fortalecimento da profissão e para a valorização de todos os envolvidos nessa atividade.

**Contem conosco para seguir avançando nessa jornada.**

# Introdução

O setor imobiliário é um dos pilares da economia e do desenvolvimento social, desempenhando um papel fundamental na vida das pessoas. Seja na compra, venda, locação ou administração de imóveis, os profissionais corretores de imóveis estão diretamente envolvidos em momentos significativos para seus clientes. Por isso, a ética, o respeito e o combate ao assédio são valores essenciais para garantir que essas relações sejam conduzidas com integridade, transparência e humanidade.

A ética profissional vai além do cumprimento das leis e normas: ela reflete o compromisso com a integridade e o respeito a todos os envolvidos. Já o combate ao assédio, seja ele moral, sexual ou de qualquer outra natureza, é uma responsabilidade coletiva, que exige conscientização, prevenção e ação firme para coibir comportamentos inadequados e garantir um ambiente seguro e acolhedor.



Visando ajudar a promover uma cultura organizacional baseada no respeito mútuo e na valorização das pessoas, esta cartilha apresenta ferramentas e conceitos, nos seguintes assuntos:

- Princípios éticos no setor imobiliário, como transparência e honestidade;
- Definição e exemplos de assédio moral e sexual, além de suas consequências;
- Estratégias de prevenção e combate ao assédio, incluindo políticas internas e canais de denúncia;
- Boas práticas no atendimento ao cliente, garantindo respeito e segurança;
- Responsabilidades da liderança em promover um ambiente ético e seguro;
- Consequências do descumprimento das normas éticas e legais;
- Recursos e apoio disponíveis para vítimas e testemunhas.

Ao adotar essas práticas, fortalecemos a credibilidade da profissão, enquanto contribuimos para um mercado imobiliário mais justo e sustentável.



## Por que falar sobre Ética e Combate ao Assédio?

**S**imples! Porque um ambiente ético e livre de assédio transforma vidas, fortalece negócios e constrói uma realidade mais justa para todos!

Um ambiente de trabalho saudável e respeitoso é a base para o sucesso de qualquer organização. No setor imobiliário, onde as relações interpessoais e a confiança são fundamentais, promover a ética e combater o assédio é um compromisso com a dignidade e o bem-estar de todos.

Quando falamos sobre ética, estamos nos referindo a princípios que guiam comportamentos adequados. O assédio é um grande exemplo de comportamento indesejado e inadequado que deve ser combatido, para que todos possam exercer suas funções com segurança e respeito. Esses valores fortalecem a reputação da empresa e dos profissionais, assim como criam um clima organizacional positivo, aumentando a produtividade, a satisfação e a retenção de talentos.

Um ambiente ético e livre de assédio reflete diretamente no atendimento ao cliente, gerando relacionamentos duradouros e indicações dos serviços para outras pessoas.

## Princípios Éticos no Setor Imobiliário

### *Transparência nas negociações e comunicação com clientes.*

A transparência é um dos pilares fundamentais da ética profissional no setor imobiliário. Ela se traduz em clareza, honestidade e abertura em todas as etapas do processo de negociação e comunicação com os clientes. Quando um corretor de imóveis age com transparência, ele não apenas cumpre suas obrigações legais, mas também constrói relações de confiança que são essenciais para o sucesso do negócio.

Isso significa:

- Fornecer informações completas e precisas sobre o imóvel, incluindo suas condições, documentação, valores e eventuais restrições;
- Comunicar-se de forma clara e acessível, evitando jargões técnicos que possam confundir o cliente;
- Esclarecer todos os custos envolvidos na transação, como taxas, impostos e honorários, sem omitir detalhes;
- Manter o cliente informado sobre cada etapa do processo, desde a visita ao imóvel até a finalização do contrato.

A transparência também envolve assumir responsabilidade em caso de erros ou imprevistos, buscando soluções rápidas e justas para resolver qualquer problema.

Essa postura não apenas fortalece a credibilidade do profissional, mas também contribui para a satisfação e fidelização do cliente.

Em um mercado cada vez mais competitivo, a transparência é um diferencial que agrega valor ao serviço prestado e reforça a reputação da imobiliária como uma empresa ética e confiável.

## **Honestidade na divulgação de informações sobre imóveis**

A honestidade é a base de qualquer relação de confiança, e no setor imobiliário ela se reflete diretamente na forma como as informações sobre os imóveis são divulgadas. Um profissional ético sabe que a verdade deve sempre prevalecer, mesmo que isso signifique perder uma oportunidade de negócio no curto prazo.

Isso significa:

- Descrever o imóvel com precisão, destacando tanto suas qualidades quanto eventuais limitações ou defeitos;
- Não omitir informações relevantes, como problemas estruturais, questões jurídicas ou restrições de uso;
- Utilizar fotos e vídeos reais nas divulgações, sem manipulações que possam enganar o cliente;
- Ser claro sobre as condições do negócio, como prazos, valores e formas de pagamento.

A honestidade na divulgação não apenas protege o cliente de surpresas desagradáveis, mas também evita conflitos e problemas futuros que podem prejudicar a reputação do profissional e da imobiliária. Além disso, agir com integridade reforça a credibilidade da categoria perante a sociedade, mostrando que o corretor de imóveis é um parceiro confiável em um dos momentos mais importantes da vida das pessoas.

Em um mercado que valoriza a transparência e a ética, a honestidade é mais que uma obrigação, é um diferencial competitivo que gera resultados positivos a longo prazo.

## **Respeito à privacidade e aos dados dos clientes**

No setor imobiliário, o respeito à privacidade e aos dados dos clientes é um princípio ético fundamental. As informações pessoais e financeiras compartilhadas durante uma negociação são sensíveis e devem ser tratadas com o máximo de cuidado e responsabilidade.

Isso envolve:

- Coletar apenas os dados necessários para a realização do negócio, evitando solicitar informações excessivas ou irrelevantes;
- Armazenar as informações de forma segura, utilizando sistemas protegidos e seguindo as melhores práticas de segurança da informação;
- Compartilhar dados apenas com autorização explícita do cliente, garantindo que terceiros não tenham acesso indevido;

- Cumprir a legislação vigente, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que estabelece regras claras sobre o uso e a proteção de dados pessoais.

Além disso, o respeito à privacidade também se reflete no dia a dia do atendimento. Por exemplo, evitar comentários ou perguntas invasivas sobre a vida pessoal do cliente e garantir que visitas a imóveis sejam agendadas de forma a preservar a comodidade e a segurança de todos os envolvidos.

Ao adotar essas práticas, o profissional não apenas demonstra integridade, mas também reforça a confiança do cliente na imobiliária. Em um mundo cada vez mais digital e conectado, proteger a privacidade e os dados dos clientes é uma obrigação ética e um diferencial competitivo.

## Evitar conflitos de interesse

Um dos pilares da atuação ética no setor imobiliário é a capacidade de identificar e evitar conflitos de interesse. Esses conflitos ocorrem quando o profissional se encontra em uma situação em que seus interesses pessoais ou profissionais podem interferir na imparcialidade e na qualidade do serviço prestado ao cliente.

Para evitar essa situação, é essencial:

- Priorizar o interesse do cliente em todas as negociações, garantindo que suas necessidades e expectativas sejam atendidas de forma justa e transparente;
- Declarar possíveis conflitos logo no início da relação com o cliente, como, por exemplo, vínculos pessoais ou financeiros com uma das partes envolvidas na transação;

- Manter a imparcialidade ao apresentar opções de imóveis, sem favorecer determinadas propriedades por motivos que não sejam o benefício do cliente;
- Recusar presentes ou vantagens que possam influenciar decisões ou comprometer a independência do profissional.

Agir com integridade e transparência em relação a possíveis conflitos de interesse não apenas protege o cliente, mas também fortalece a credibilidade e a reputação do profissional e da imobiliária. Em um mercado baseado na confiança, a ética é o melhor caminho para construir relacionamentos duradouros e bem-sucedidos.

## Cumprimento das leis e normas do setor

A atuação ética no setor imobiliário vai além da boa conduta pessoal: ela exige o estrito cumprimento das leis e normas que regulamentam a profissão. Essas regras existem para proteger tanto os clientes quanto os profissionais, garantindo que as transações sejam realizadas com segurança, transparência e justiça.

Entre as principais normas que devem ser observadas estão:

- Código de Defesa do Consumidor (CDC): Assegura que os direitos dos clientes sejam respeitados, como a clareza nas informações, a garantia de qualidade dos serviços e a proteção contra práticas abusivas.



- **Código Civil:** Estabelece que mediação deve ser executada com diligência e prudência, prestando ao cliente, espontaneamente, todas as informações sobre o andamento do negócio, assim como esclarecimentos acerca da segurança ou do risco do negócio, das alterações de valores e de outros fatores que possam influir nos resultados da incumbência.
- **Código de Ética Profissional dos Corretores de Imóveis:** Define os princípios e deveres que regem a conduta dos corretores de imóveis, como honestidade, transparência, sigilo profissional e respeito às partes envolvidas.
- **Leis específicas do setor imobiliário:** Incluem normas sobre registros de imóveis, contratos de compra e venda, locação e outras transações, que devem ser seguidas à risca.

O cumprimento dessas leis e normas não é apenas uma obrigação legal, mas também uma demonstração de compromisso com a ética e a responsabilidade profissional. Ao seguir essas diretrizes, o corretor de imóveis reforça a confiança dos clientes, evita problemas jurídicos e contribui para a valorização da categoria perante a sociedade.

Em um mercado cada vez mais exigente, agir dentro da lei e da ética é o caminho para construir uma carreira sólida e um negócio sustentável.

## Implantação de um Código de Conduta

Um Código de Conduta é um documento essencial para orientar a atuação ética e profissional de todos os colaboradores de uma imobiliária. Ele estabelece diretrizes claras sobre comportamentos esperados, valores da empresa e práticas que devem ser seguidas no dia a dia. Sua implantação é um passo fundamental para promover um ambiente de trabalho respeitoso, transparente e alinhado às melhores práticas do setor.

Como Implantar um Código de Conduta

### Elaboração do Documento

- Envolver diferentes áreas da empresa na criação do código, como liderança, equipe jurídica e colaboradores, para garantir que ele reflita a realidade e as necessidades da organização.
- Inclua tópicos como:
  - I **Valores da empresa:** Missão, visão e princípios que guiam a atuação da imobiliária;
  - II **Normas de conduta:** Regras sobre ética, transparência, respeito, combate ao assédio e conflitos de interesse;
  - III **Direitos e deveres:** O que é esperado dos colaboradores e o que eles podem esperar da empresa;

- IV **Canais de denúncia:** Como reportar violações ao código de forma segura e anônima;
- V **Consequências:** Sanções para o descumprimento das normas.

## Divulgação e Comunicação

- Apresente o código a todos os colaboradores em reuniões ou treinamentos, explicando sua importância e como ele será aplicado;
- Disponibilize o documento em locais de fácil acesso, como intranet, manuais internos ou plataformas digitais;
- Utilize cartazes, e-mails e comunicados internos para reforçar os princípios do código no dia a dia.

## Capacitação e Treinamento

- Realize treinamentos regulares para garantir que todos entendam as diretrizes do código e saibam como aplicá-las em suas atividades;
- Inclua exemplos práticos e cenários reais para facilitar a compreensão.

## Benefícios de um Código de Conduta

- Fortalecimento da cultura organizacional: Promove um ambiente alinhado aos valores da empresa.
- Prevenção de problemas: Reduz riscos de conflitos, assédio e práticas antiéticas.
- Credibilidade e confiança: Reforça a imagem da imobiliária perante clientes, parceiros e colaboradores.

A implantação de um Código de Conduta não é apenas uma medida preventiva, mas uma ferramenta estratégica para construir uma imobiliária ética, respeitada e sustentável.

## O que é Assédio e suas Formas

O assédio é uma violação dos direitos e da dignidade das pessoas, podendo ocorrer de diferentes formas e em diversos contextos. Neste capítulo, vamos esclarecer o que caracteriza o assédio moral, o assédio sexual e a discriminação, além de apresentar exemplos de situações que podem acontecer tanto no ambiente de trabalho quanto no atendimento ao cliente.

Também abordaremos comportamentos inadequados que configuram assédio, como piadas ofensivas, comentários constrangedores, gestos inapropriados e outras atitudes que, muitas vezes, são naturalizadas, mas causam danos profundos. Por fim, discutiremos os impactos do assédio não apenas nas vítimas, mas também no clima organizacional e na produtividade da equipe.

Entender esses conceitos é o primeiro passo para prevenir e combater práticas que ferem a ética e o respeito no setor imobiliário.



## Definição de assédio moral, sexual e discriminação

O assédio é uma forma de violência que pode se manifestar de diferentes maneiras, causando danos físicos, emocionais e psicológicos às vítimas. No ambiente profissional, é fundamental compreender suas formas para identificar e combater essas práticas. Abaixo, definimos os três tipos mais comuns:

### 1. Assédio Moral

Caracteriza-se por comportamentos repetitivos e hostis que humilham, intimidam ou constrangem uma pessoa no ambiente de trabalho. Exemplos incluem críticas excessivas, exclusão deliberada de atividades, cobranças abusivas e exposição ao ridículo. O assédio moral afeta a autoestima e a saúde mental da vítima, podendo levar a quadros de ansiedade e depressão.

### 2. Assédio Sexual

Envolve qualquer conduta de natureza sexual não desejada pela outra parte, seja por meio de palavras, gestos, toques ou insinuações. Isso inclui comentários inapropriados, propostas indecentes, avanços físicos não consentidos e a exibição de materiais pornográficos. O assédio sexual viola a dignidade e a integridade da vítima, criando um ambiente de trabalho hostil e intimidador.

### 3. Discriminação

Ocorre quando alguém é tratado de forma desigual ou desfavorável devido a características pessoais, como gênero, raça, orientação sexual, religião, idade ou deficiência. A discriminação pode se manifestar em contratações, promoções, remunerações ou até no dia a dia do trabalho, por meio de piadas, comentários ofensivos ou exclusão social.

Essas práticas não apenas prejudicam as vítimas, mas também corrompem a cultura organizacional, gerando um clima de medo, desconfiança e insatisfação. Por isso, é essencial reconhecer e combater o assédio em todas as suas formas, promovendo um ambiente de trabalho seguro e respeitoso para todos.



## Cuidado com piadas e comportamentos inadequados

O assédio pode se manifestar por meio de comportamentos que, muitas vezes, são minimizados ou até naturalizados, mas que causam profundo desconforto e danos às vítimas. No ambiente de uma imobiliária, é fundamental reconhecer essas práticas para evitá-las e combatê-las. Abaixo, listamos exemplos de comportamentos inadequados que configuram assédio:

### 1. Piadas e Comentários Inapropriados

- **Piadas ofensivas:** Brincadeiras que ridicularizam características físicas, sotaques, orientação sexual, religião ou qualquer outro aspecto pessoal de colegas ou clientes.
- **Comentários de cunho sexual:** Observações sobre a aparência física, roupas ou vida pessoal de alguém, como "Você está muito atraente hoje" ou "Por que não saímos depois do trabalho?".
- **Comentários discriminatórios:** Frases como "Mulheres não entendem de negócios" ou "Você é muito jovem para lidar com isso".

## 2. Gestos e Toques Não Consentidos

- **Toques físicos:** Abraços, tapinhas nas costas, apertos de mão prolongados ou qualquer outro contato físico que cause desconforto, mesmo que pareça "inocente".
- **Gestos obscenos:** Movimentos ou expressões faciais de cunho sexual, como olhares insistentes ou sinais inapropriados.
- **Invasão de espaço pessoal:** Ficar muito próximo da outra pessoa, especialmente em situações como visitas a imóveis ou reuniões, de forma a causar constrangimento.

## 3. Pressão e Intimidação

- **Cobranças abusivas:** Exigir metas impossíveis de serem cumpridas ou pressionar colegas de forma excessiva, gerando estresse e medo.
- **Ameaças veladas:** Frases como "Se você não fizer isso, pode perder seu emprego" ou "Eu posso dificultar sua carreira aqui".
- **Manipulação emocional:** Usar chantagens ou ameaças para obter favores pessoais ou profissionais.

## 4. Exclusão e Isolamento

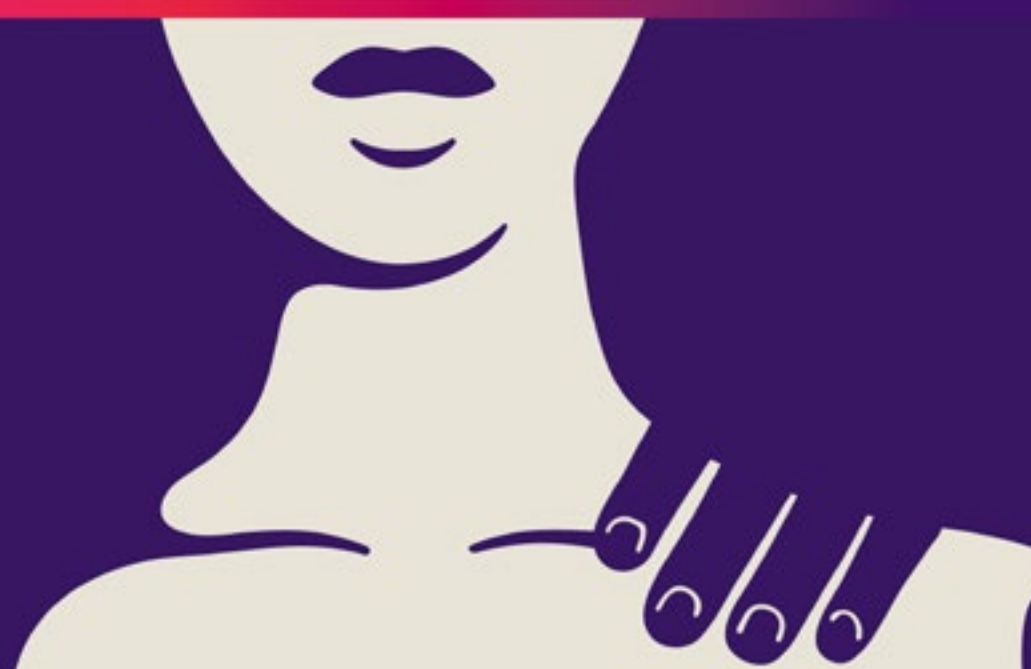
- **Ignorar deliberadamente:** Deixar de convidar um colega para reuniões importantes ou excluí-lo de conversas e atividades da equipe.

- **Boicote profissional:** Não repassar informações essenciais para que um corretor desempenhe seu trabalho adequadamente.
- **Fofocas e difamação:** Espalhar rumores ou informações falsas sobre um colega ou cliente, prejudicando sua reputação.

## 5. Comportamentos no Atendimento ao Cliente

- **Comentários inadequados:** Fazer observações sobre a vida pessoal ou aparência do cliente, como "Você mora sozinho? Que interessante..." ou "Você não parece o tipo de pessoa que pode comprar este imóvel".
- **Insistência constrangedora:** Continuar pressionando o cliente após ele demonstrar desinteresse ou desconforto.
- **Favoritismos ou preconceitos:** Tratar clientes de forma diferenciada com base em gênero, raça, orientação sexual ou condição financeira.

Esses comportamentos, mesmo que pareçam "pequenos" ou "inofensivos", configuram assédio e têm impactos significativos nas vítimas e no ambiente de trabalho. Reconhecê-los é o primeiro passo para criar um espaço seguro, respeitoso e profissional na imobiliária.



## Impactos do assédio nas vítimas e no ambiente de trabalho

O assédio, em qualquer uma de suas formas, gera consequências profundas e duradouras, afetando não apenas as vítimas diretas, mas também o ambiente de trabalho como um todo. No contexto de uma imobiliária, onde as relações interpessoais são fundamentais, esses impactos podem comprometer a produtividade, a reputação da empresa e o bem-estar da equipe.

## Impactos nas Vítimas

### 1. Saúde Física e Mental

- O assédio pode levar a quadros de ansiedade, depressão, estresse crônico e até síndrome de burnout;
- Sintomas físicos, como dores de cabeça, insônia e problemas gastrointestinais, também são comuns.

### 2. Desmotivação e Queda de Produtividade

- A vítima pode perder o interesse pelo trabalho, apresentar queda no desempenho e cometer mais erros devido ao desgaste emocional;
- A sensação de impotência e insegurança pode levar à falta de engajamento e à desistência de oportunidades de crescimento.

### 3. Isolamento Social

- Muitas vítimas se afastam dos colegas por medo de novas agressões ou por vergonha da situação vivida;
- isolamento pode agravar sentimentos de solidão e abandono.

#### 4. Impacto na Carreira

- Em casos extremos, o assédio pode levar a vítima a pedir demissão ou ser afastada do trabalho, prejudicando sua trajetória profissional.

## Impactos no Ambiente de Trabalho

### 1. Clima Organizacional Tóxico:

- O assédio cria um ambiente de medo, desconfiança e competitividade negativa, onde os colaboradores se sentem inseguros e desvalorizados;
- A falta de respeito e empatia entre a equipe prejudica a colaboração e o trabalho em equipe.

### 2. Queda na Produtividade e Qualidade do Serviço

- Um ambiente hostil reduz a motivação e o comprometimento dos colaboradores, refletindo-se na qualidade do atendimento ao cliente e nos resultados da imobiliária;
- A rotatividade de funcionários tende a aumentar, gerando custos com treinamento e substituição de pessoal.

#### 3. Danos à Reputação da Imobiliária

- Casos de assédio não resolvidos podem se tornar públicos, manchando a imagem da empresa perante clientes, parceiros e o mercado;
- A perda de credibilidade pode afastar clientes e dificultar a atração de novos talentos.

#### 4. Consequências Jurídicas e Financeiras

- Denúncias de assédio podem resultar em processos trabalhistas, multas e indenizações, gerando prejuízos financeiros para a imobiliária;
- A empresa também pode ser penalizada por órgãos fiscalizadores, como o Ministério Público do Trabalho.

Os impactos do assédio são devastadores, tanto para as vítimas quanto para a organização. Por isso, é essencial adotar medidas preventivas e combativas, promovendo um ambiente de trabalho seguro, respeitoso e inclusivo. Afinal, uma imobiliária que valoriza as pessoas está construindo não apenas negócios, mas também relações duradouras e significativas.



## PREVENÇÃO AO ASSÉDIO



Prevenir o assédio é essencial para construir um ambiente de trabalho seguro e respeitoso. Neste capítulo, vamos explorar estratégias práticas para promover uma cultura organizacional ética e inclusiva, onde todos se sintam valorizados e protegidos.

## Cultura organizacional baseada no respeito

Uma cultura organizacional sólida e positiva é o alicerce para prevenir o assédio e promover um ambiente de trabalho saudável. No setor imobiliário, onde as relações interpessoais são fundamentais, é essencial construir uma cultura baseada no respeito, na diversidade e na inclusão.

Como Promover Essa Cultura:

### 1. Liderança pelo Exemplo

- Os gestores devem ser os primeiros a demonstrar comportamentos éticos e respeitosos, servindo como modelos para toda a equipe;
- A liderança deve estar comprometida com a valorização da diversidade e a criação de um ambiente acolhedor para todos.

### 2. Comunicação Clara e Transparente

- Estabelecer canais abertos de comunicação, onde os colaboradores se sintam à vontade para expressar preocupações e sugestões;
- Divulgar políticas e normas de conduta de forma clara, garantindo que todos entendam suas responsabilidades.

### 3. Valorização da Diversidade

- Promover a contratação e a retenção de talentos diversos, respeitando diferenças de gênero, raça, idade, orientação sexual, religião e deficiência;
- Criar iniciativas que celebrem a diversidade, como treinamentos, eventos e campanhas internas.

### 4. Treinamentos e Capacitações

- Oferecer treinamentos regulares sobre ética, combate ao assédio e valorização da diversidade;
- Utilizar casos reais e exemplos práticos para facilitar a compreensão e a aplicação dos conceitos no dia a dia.

### 5. Políticas de Tolerância Zero

- Estabelecer políticas claras contra o assédio e a discriminação, deixando evidente que comportamentos inadequados não serão tolerados;
- Garantir que essas políticas sejam aplicadas de forma justa e imparcial.



### Benefícios de uma Cultura de Respeito e Diversidade

- **Melhoria do Clima Organizacional:** Um ambiente respeitoso e inclusivo aumenta a satisfação e o engajamento dos colaboradores;
- **Atração e Retenção de Talentos:** Profissionais buscam empresas que valorizam a diversidade e o bem-estar;
- **Inovação e Criatividade:** Equipes diversas trazem perspectivas diferentes, enriquecendo a tomada de decisões e a resolução de problemas;
- **Reputação Positiva:** Uma imobiliária conhecida por sua ética e respeito atrai mais clientes e parceiros.

Promover uma cultura organizacional baseada no respeito e na diversidade não é apenas uma questão de compliance, mas uma estratégia inteligente para o sucesso sustentável da imobiliária.

# Estabelecimento de políticas claras contra o assédio

**P**ara prevenir e combater o assédio no ambiente de trabalho, é fundamental que a imobiliária estabeleça políticas claras e bem definidas. Essas políticas servem como um guia para orientar comportamentos, definir responsabilidades e garantir que todos os colaboradores saibam como agir em situações de risco.

**Elementos Essenciais das Políticas Contra o Assédio:**

## 1. Definição de Assédio

- Explicar de forma clara o que constitui assédio moral, sexual e discriminação, com exemplos práticos para facilitar a compreensão.

## 2. Canais de Denúncia

- Criar mecanismos seguros e acessíveis para que colaboradores e clientes possam reportar casos de assédio, como uma ouvidoria, comitê de ética ou plataforma online.
- Garantir o sigilo e a proteção das vítimas e das testemunhas.

## 3. Procedimentos de Investigação

- Estabelecer um fluxo claro para investigar denúncias, assegurando que sejam tratadas com seriedade, agilidade e imparcialidade;
- Designar uma equipe ou responsável capacitado para conduzir as apurações.

## 4. Consequências e Sanções

- Deixar evidente que o descumprimento das políticas resultará em medidas disciplinares, como advertências, suspensões ou demissões, dependendo da gravidade do caso;
- Garantir que as sanções sejam aplicadas de forma justa e transparente.

## 5. Apoio às Vítimas

- Oferecer suporte psicológico e jurídico para colaboradores ou clientes que tenham sofrido assédio;
- Garantir que as vítimas não sejam penalizadas ou estigmatizadas por denunciar.

## Divulgação e Capacitação

- **Comunicação Interna:** Divulgar as políticas em locais visíveis, como murais, intranet e manuais de boas práticas;
- **Treinamentos:** Realizar capacitações regulares para garantir que todos os colaboradores entendam as políticas e saibam como aplicá-las;
- **Feedback:** Estabelecer canais para receber sugestões e melhorias nas políticas, garantindo que estejam sempre alinhadas às necessidades da empresa e da equipe.

## Benefícios das Políticas Claras

- **Prevenção de Conflitos:** Reduzir a ocorrência de situações de assédio por meio da conscientização e da definição de limites;
- **Segurança Jurídica:** Proteger a imobiliária de processos e multas relacionados a práticas inadequadas;
- **Ambiente de Trabalho Saudável:** Promover um clima organizacional baseado no respeito e na confiança, aumentando a produtividade e a satisfação dos colaboradores.

Políticas claras contra o assédio são um passo essencial para construir uma imobiliária ética, segura e respeitada.



# Treinamentos regulares de conscientização

A conscientização é uma das ferramentas mais poderosas para prevenir o assédio no ambiente de trabalho. Por meio de treinamentos regulares, a imobiliária pode garantir que todos os colaboradores entendam o que constitui assédio, como identificá-lo e quais medidas tomar para combatê-lo. Essas capacitações são essenciais para promover uma cultura de respeito e segurança.

## Objetivos dos Treinamentos:

### 1. Educação e Sensibilização

- Explicar de forma clara e acessível o que é assédio moral, sexual e discriminação, utilizando exemplos práticos do dia a dia.
- Mostrar os impactos negativos do assédio nas vítimas, na equipe e na empresa.

### 2. Prevenção de Comportamentos Inadequado

- Orientar os colaboradores sobre comportamentos que devem ser evitados, como piadas ofensivas, comentários inapropriados e gestos constrangedores.
- Ensinar como agir de forma ética e respeitosa em todas as interações, tanto com colegas quanto com clientes.

### 3. Capacitação para Lidar com Situações de Risco

- Treinar a equipe para identificar sinais de assédio e saber como reportá-los de forma segura e eficaz.
- Ensinar técnicas de comunicação assertiva para lidar com situações delicadas.

## Como Implementar os Treinamentos:

### 1. Frequência e Abrangência

- Realizar treinamentos periódicos, como semestrais ou anuais, para garantir que o tema esteja sempre em evidência.
- Garantir que todos os colaboradores, desde a equipe operacional até a liderança, participem das capacitações.

### 2. Formatos Dinâmicos e Interativos:

- Utilizar métodos variados, como palestras, workshops, vídeos e simulações de situações reais.
- Promover debates e discussões para engajar os participantes e esclarecer dúvidas.

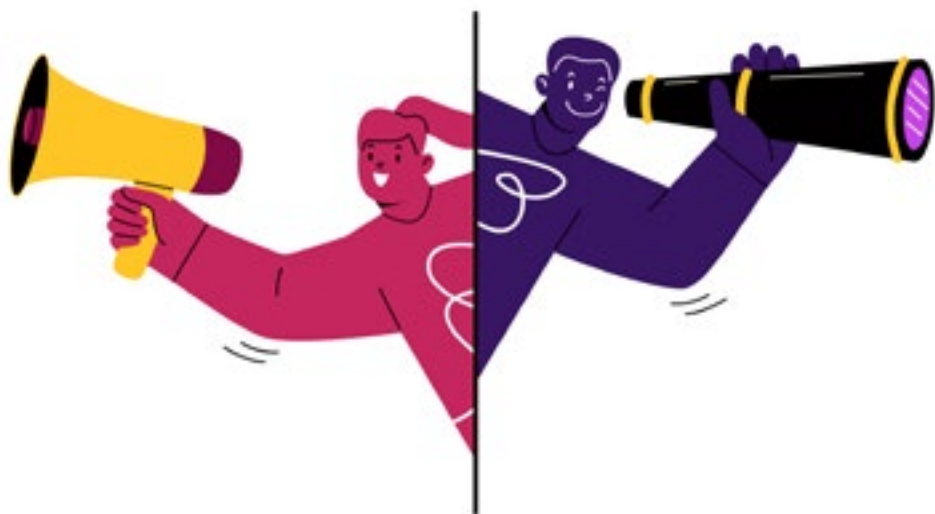
### 3. Avaliação e Feedback

- Aplicar questionários ou pesquisas após os treinamentos para medir o entendimento e a satisfação dos participantes.
- Coletar sugestões para melhorar as próximas edições.

## Benefícios dos Treinamentos Regulares

- **Conscientização Coletiva:** Todos os colaboradores passam a entender a importância do respeito e da ética no ambiente de trabalho.
- **Prevenção de Conflitos:** Reduzir a ocorrência de situações de assédio por meio da educação e da sensibilização.
- **Empoderamento da Equipe:** Colaboradores mais preparados para identificar e combater práticas inadequadas.
- **Fortalecimento da Cultura Organizacional:** Promover um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e respeitoso.

Investir em treinamentos regulares é uma forma eficaz de garantir que a imobiliária esteja sempre alinhada aos princípios da ética e do respeito, protegendo tanto os colaboradores quanto a reputação da empresa.



## Como Identificar e Agir em Casos de Assédio

**R**econhecer e agir diante de situações de assédio é essencial para proteger as vítimas e manter um ambiente de trabalho seguro. Neste capítulo, vamos aprender a identificar sinais de assédio e os passos corretos para enfrentá-lo.

### Sinais de que alguém pode estar sofrendo assédio

Identificar situações de assédio nem sempre é fácil, pois as vítimas muitas vezes têm medo ou vergonha de falar sobre o que estão passando. No entanto, alguns sinais comportamentais e emocionais podem indicar que alguém está sofrendo assédio. Fique atento a esses indícios:

#### 1. Mudanças Comportamentais

- **Isolamento:** A pessoa evita interações com colegas, reuniões ou eventos sociais da empresa.

- **Falta de Motivação:** Desinteresse repentino pelo trabalho, queda na produtividade ou aumento de erros.
- **Absenteísmo:** Faltas frequentes ou pedidos constantes para sair mais cedo.

## 2. Alterações Emocionais

- **Ansiedade e Estresse:** Demonstração de nervosismo, irritabilidade ou dificuldade para se concentrar.
- **Tristeza ou Depressão:** Choro fácil, desânimo ou expressões de desesperança.
- **Medo ou Insegurança:** Comportamento defensivo, especialmente perto de determinadas pessoas ou situações.

## 3. Sinais Físicos

- **Cansaço Excessivo:** Aparentar estar sempre esgotado, mesmo após descanso.
- **Problemas de Saúde:** Queixas frequentes de dores de cabeça, insônia ou problemas gastrointestinais.
- **Mudanças na Aparência:** Desleixo com a aparência ou mudanças bruscas no estilo.



## 4. Comportamentos no Atendimento ao Cliente

- **Evasão de Contato:** Evitar atender determinados clientes ou transferir chamadas e visitas para outros colegas.
- **Desconforto Visível:** Demonstração de nervosismo ou ansiedade ao interagir com certas pessoas.

## Como Ajudar

- **Aborde com Sensibilidade:** Se notar esses sinais em um colega, procure conversar em um local privado e seguro, demonstrando apoio e empatia.
- **Ofereça Apoio:** Incentive a pessoa a buscar ajuda, seja por meio dos canais de denúncia da empresa ou de suporte psicológico.
- **Respeite o Tempo:** Nem todos estão prontos para falar imediatamente. Mostre-se disponível para quando a pessoa se sentir confortável.

Reconhecer esses sinais é o primeiro passo para intervir e ajudar alguém que pode estar sofrendo assédio. Agir com empatia e responsabilidade pode fazer toda a diferença.

# Passos para reportar uma situação de assédio

**R**eportar uma situação de assédio pode ser difícil, mas é um passo essencial para proteger a vítima e garantir que o problema seja resolvido. Seja você a vítima ou uma testemunha, seguir os passos corretos pode fazer toda a diferença. Aqui está um guia prático:

## 1. Documente os Fatos

- **Registre Detalhes:** Anote datas, horários, locais e o que aconteceu, incluindo falas, gestos ou comportamentos inadequados.
- **Guarde Provas:** Salve e-mails, mensagens, fotos ou qualquer outro material que possa comprovar a situação.
- **Identifique Testemunhas:** Se houver outras pessoas que presenciaram o fato, anote seus nomes e contatos.

## 2. Busque Apoio

- **Converse com Alguém de Confiança:** Compartilhe a situação com um colega, supervisor ou amigo que possa oferecer apoio emocional e orientação.
- **Procure Ajuda Profissional:** Se necessário, busque suporte psicológico ou jurídico para lidar com o impacto do assédio.

## 3. Utilize os Canais de Denúncia

- **Acesse os Canais da Empresa:** Utilize a ouvidoria, comitê de ética ou plataforma de denúncias disponível na imobiliária.
- **Siga as Orientações:** Preencha formulários ou forneça informações conforme solicitado, mantendo o sigilo e a confidencialidade.

## 4. Participe da Investigação

- **Colabore com o Processo:** Forneça todas as informações necessárias para a apuração dos fatos.
- **Mantenha-se Informado:** Acompanhe o andamento da investigação, se possível, e esteja disponível para esclarecer dúvidas.

## 5. Cuide de Si Mesmo

- **Proteja sua Saúde Emocional:** Busque apoio psicológico se sentir necessidade, especialmente se for a vítima.
- **Evite Retaliações:** Denuncie qualquer tentativa de retaliação ou pressão após a denúncia.

## 6. Seja uma Testemunha Ativa

- **Ofereça seu Depoimento:** Se você presenciou o assédio, contribua com a investigação relatando o que viu ou ouviu.
- **Apoie a Vítima:** Demonstre solidariedade e encoraje a pessoa a buscar ajuda.

## Importância de Reportar

- **Proteção da Vítima:** A denúncia é o primeiro passo para interromper o assédio e garantir que a vítima receba o apoio necessário.
- **Prevenção de Novos Casos:** Reportar situações inadequadas ajuda a evitar que outros passem pela mesma experiência.
- **Fortalecimento da Cultura Organizacional:** Contribui para um ambiente de trabalho mais seguro, ético e respeitoso.

Denunciar o assédio é um ato de coragem e responsabilidade. Ao seguir esses passos, você estará ajudando a construir um ambiente mais justo e humano para todos.



## Responsabilidade da empresa

Quando uma situação de assédio é reportada, a empresa tem a responsabilidade ética e legal de agir de forma rápida, justa e transparente. A imobiliária deve garantir que a denúncia seja investigada com seriedade e que medidas adequadas sejam tomadas para proteger a vítima, punir os responsáveis e prevenir novos casos.

### Passos que a Empresa Deve Seguir

#### 1. Acolhimento da Denúncia:

- Receber a denúncia com respeito e empatia, garantindo que a vítima ou testemunha se sinta segura e acolhida;
- Manter a confidencialidade das informações para proteger a identidade de quem reportou.

#### 2. Investigação Imparcial:

- Designar uma equipe ou comitê capacitado para conduzir a investigação de forma imparcial e transparente.
- Ouvir todas as partes envolvidas, incluindo a vítima, o acusado e as testemunhas, garantindo o direito de defesa.
- Analisar provas documentais, como e-mails, mensagens e registros, para embasar as conclusões.

### 3. Tomada de Decisão:

- Com base nas evidências coletadas, decidir sobre as medidas a serem tomadas, como advertências, suspensões ou demissões, dependendo da gravidade do caso;
- Garantir que as sanções sejam proporcionais e alinhadas

### 4. Comunicação Transparente

- Informar a vítima e o acusado sobre o resultado da investigação, mantendo o sigilo necessário para proteger a privacidade de todos;
- Comunicar à equipe, de forma geral, que medidas foram tomadas, sem expor detalhes específicos, para reforçar a credibilidade da empresa.

### 5. Apoio à Vítima:

- Oferecer suporte psicológico e jurídico à vítima, demonstrando que a empresa está comprometida com seu bem-estar;
- Garantir que a vítima não sofra retaliações ou constrangimentos após a denúncia.

### 6. Prevenção de Novos Casos:

- Reforçar políticas e treinamentos sobre ética e combate ao assédio, garantindo que todos os colaboradores estejam cientes das normas e consequências;
- Promover uma cultura organizacional baseada no respeito e na diversidade.

### Consequências da Inação

- **Danos à Reputação:** A falta de ação pode manchar a imagem da imobiliária perante clientes, parceiros e o mercado.
- **Impactos Jurídicos:** A empresa pode enfrentar processos trabalhistas, multas e indenizações por não cumprir suas obrigações legais.
- **Clima Organizacional Tóxico:** A inação diante de casos de assédio gera desconfiança, medo e insatisfação entre os colaboradores.

A responsabilidade da empresa em investigar e tomar medidas adequadas é fundamental para garantir um ambiente de trabalho seguro, ético e respeitoso. Ao agir com firmeza e transparência, a imobiliária demonstra seu compromisso com o bem-estar de todos e fortalece sua reputação no mercado.



## Proteção à privacidade e à integridade das vítimas

Quando uma situação de assédio é denunciada, a proteção à privacidade e à integridade da vítima deve ser uma prioridade absoluta. Garantir que ela se sinta segura e respeitada durante todo o processo é essencial para que a denúncia seja tratada com a seriedade que merece e para evitar danos adicionais.

**Como Proteger a Vítima:**

### 1. Sigilo das Informações

- Manter a confidencialidade de todos os detalhes relacionados à denúncia, garantindo que apenas as pessoas diretamente envolvidas na investigação tenham acesso às informações;
- Evitar comentários ou fofocas sobre o caso, tanto dentro quanto fora da empresa.

### 2. Acolhimento e Apoio:

- Oferecer um ambiente seguro para que a vítima relate o ocorrido, sem pressões ou julgamentos;
- Demonstrar empatia e respeito, validando os sentimentos e a experiência da pessoa.

### 3. Proteção Contra Retaliações

- Garantir que a vítima não sofra represálias, assédio adicional ou isolamento por parte de colegas ou superiores após a denúncia;
- Monitorar o ambiente de trabalho para identificar e combater qualquer comportamento inadequado em relação à vítima.

### 4. Apoio Psicológico e Jurídico

- Oferecer suporte psicológico para ajudar a vítima a lidar com o impacto emocional do assédio;
- Disponibilizar assistência jurídica, se necessário, para orientar a vítima sobre seus direitos e possíveis ações legais.

### 5. Respeito ao Tempo e à Decisão da Vítima

- Respeitar o ritmo da vítima ao relatar o ocorrido e participar da investigação, sem pressioná-la a tomar decisões rápidas;
- Garantir que ela tenha controle sobre como e quando as informações serão compartilhadas.

### Benefícios da Proteção à Vítima

- **Segurança e Confiança:** A vítima se sente mais segura para denunciar e participar do processo, sabendo que sua privacidade e integridade serão preservadas.
- **Credibilidade da Empresa:** Demonstrar compromisso com a proteção das vítimas reforça a imagem da imobiliária como uma empresa ética e responsável.
- **Ambiente de Trabalho Saudável:** Um tratamento respeitoso e acolhedor contribui para um clima organizacional mais positivo e inclusivo.

Proteger a privacidade e a integridade das vítimas não é apenas uma obrigação legal, mas também um compromisso com a dignidade e o respeito a todos os colaboradores. Ao adotar essas práticas, a imobiliária fortalece sua cultura organizacional e promove um ambiente de trabalho mais justo e humano.



## Boas Práticas com Clientes e Colegas de trabalho

Um ambiente de trabalho harmonioso e um atendimento de excelência são construídos com respeito, ética e profissionalismo. Neste capítulo, vamos explorar práticas que fortalecem as relações com clientes e colegas, promovendo um clima positivo e produtivo.

## Tratar todos com respeito

No setor imobiliário, onde as relações pessoais são a base do negócio, é fundamental tratar todos os clientes com respeito e igualdade, independentemente de gênero, raça, orientação sexual, religião, idade ou qualquer outra característica pessoal. Essa postura não apenas reflete os valores éticos da empresa, mas também contribui para um atendimento de excelência e para a construção de relacionamentos duradouros.

### Como Praticar o Respeito no Atendimento

#### 1. Evitar Preconceitos e Estereótipos

- Não fazer suposições sobre as preferências ou condições financeiras do cliente com base em sua aparência ou perfil;
- Oferecer o mesmo nível de atenção e qualidade de serviço a todos, sem distinção.

#### 2. Comunicação Inclusiva

- Utilizar uma linguagem neutra e respeitosa, evitando termos ou expressões que possam ser considerados ofensivos ou discriminatórios;
- Adaptar a comunicação às necessidades do cliente, como o uso de linguagem de sinais ou materiais em braile, se necessário.

### 3. Respeitar a Privacidade

- Não fazer perguntas invasivas sobre a vida pessoal do cliente, como orientação sexual, religião ou situação familiar;
- Garantir que todas as informações compartilhadas pelo cliente sejam tratadas com confidencialidade.

### 4. Valorizar a Diversidade

- Reconhecer e celebrar as diferenças, demonstrando que a imobiliária está comprometida com a inclusão e o respeito à diversidade;
- Capacitar a equipe para lidar com clientes de diferentes perfis de forma empática e profissional.

### Benefícios do Respeito no Atendimento

- **Satisfação do Cliente:** Um atendimento respeitoso e inclusivo aumenta a confiança e a fidelização do cliente.
- **Reputação da Imobiliária:** A empresa é vista como ética e comprometida com a diversidade, atraindo mais clientes e parceiros.
- **Ambiente de Trabalho Positivo:** Colaboradores que praticam o respeito no atendimento contribuem para um clima organizacional mais harmonioso e produtivo.

Tratar todos os clientes com respeito não é apenas uma questão de ética, mas também uma estratégia inteligente para o sucesso da imobiliária. Ao adotar essa prática, você estará construindo um negócio mais humano, inclusivo e sustentável.

## Evitar comentários ou perguntas inadequadas durante negociações

**D**urante as negociações imobiliárias, é essencial manter um diálogo profissional e respeitoso, evitando comentários ou perguntas que possam causar constrangimento ou desconforto ao cliente. A postura ética e discreta não apenas fortalece a confiança, mas também contribui para um relacionamento positivo e duradouro.

### O que Evitar:

#### 1. Comentários sobre Aparência ou Vida Pessoal

- Evite elogios ou observações sobre a aparência física, roupas ou estilo do cliente, como "Você está muito elegante hoje" ou "Essa cor não combina com você";
- Não faça perguntas invasivas sobre vida pessoal, como estado civil, orientação sexual, religião ou planos de família.

#### 2. Piadas ou Brincadeiras Inapropriadas

- Evite piadas que possam ser interpretadas como ofensivas, especialmente aquelas que envolvem gênero, raça, idade ou qualquer outra característica pessoal.
- Mantenha um tom profissional, mesmo em situações descontraídas.

### 3. Suposições sobre Condição Financeira

- Não faça comentários ou perguntas que sugiram julgamentos sobre a capacidade financeira do cliente, como "Esse imóvel é caro para o seu perfil" ou "Você tem certeza de que pode pagar por isso?";
- Ofereça informações claras e objetivas sobre valores e condições, sem emitir opiniões pessoais.

### 4. Comparações ou Julgamentos

- Evite comparar o cliente com outras pessoas ou situações, como "Outros clientes já fecharam negócio, por que você está demorando?";
- Respeite o tempo e as decisões do cliente, sem pressioná-lo ou constrangê-lo.

### Boas Práticas para um Diálogo Profissional

- **Foque no Imóvel e no Negócio:** Mantenha a conversa centrada nas características do imóvel, nas condições da negociação e nas necessidades do cliente.
- **Seja Empático e Atento:** Observe a reação do cliente e ajuste sua comunicação para garantir que ele se sinta confortável e respeitado.
- **Utilize uma Linguagem Neutra:** Prefira termos e expressões que não possam ser interpretados como ofensivos ou discriminatórios.



### Benefícios de um Diálogo Respeitoso

- **Confiança do Cliente:** Um atendimento profissional e respeitoso aumenta a confiança do cliente na imobiliária e no corretor.
- **Reputação da Empresa:** A imagem da imobiliária é fortalecida, atraindo mais clientes e gerando indicações positivas.
- **Ambiente de Trabalho Saudável:** Colaboradores que praticam a comunicação ética contribuem para um clima organizacional mais harmonioso.

Evitar comentários ou perguntas inadequadas é uma demonstração de respeito e profissionalismo, essencial para construir relações de confiança e sucesso no setor imobiliário.

# Garantir um ambiente seguro e acolhedor em visitas a imóveis

As visitas a imóveis são momentos cruciais no processo de compra, venda ou locação, e é essencial que o cliente se sinta seguro e confortável durante todo o processo. Cabe ao corretor de imóveis garantir que o ambiente seja acolhedor e que a experiência seja positiva para todos os envolvidos.

## Como Garantir Segurança e Conforto:

### 1. Agendamento Prévio

- Combine data, horário e local da visita com antecedência, confirmando todos os detalhes com o cliente;
- Informe o cliente sobre as condições do imóvel, como se está mobiliado, em obras ou desocupado.

### 2. Acompanhamento Durante a Visita

- Esteja presente durante toda a visita, acompanhando o cliente e respondendo a todas as dúvidas;
- Evite deixar o cliente sozinho em ambientes fechados ou isolados.

### 3. Segurança do Local

- Verifique as condições do imóvel antes da visita, garantindo que não haja riscos, como buracos, fios expostos ou áreas instáveis;
- Certifique-se de que o local esteja bem iluminado e ventilado, especialmente em imóveis desocupados.

### 4. Respeito ao Espaço Pessoal

- Mantenha uma distância adequada durante a visita, evitando invadir o espaço pessoal do cliente;
- Evite gestos ou toques que possam causar desconforto.

### 5. Atendimento Empático e Profissional

- Demonstre interesse genuíno pelas necessidades e preferências do cliente, adaptando o roteiro da visita conforme o perfil dele.
- Respeite o tempo do cliente, sem pressões ou insistências desnecessárias.

### 6. Preparação para Emergências

- Tenha um plano de ação em caso de imprevistos, como problemas no imóvel ou situações de risco.
- Leve contatos de emergência e um celular carregado para garantir comunicação rápida, se necessário.

## Benefícios de uma Visita Segura e Acolhedora

- **Confiança do Cliente:** O cliente se sente mais seguro e confiante para fechar o negócio.
- **Imagem Profissional:** A imobiliária é vista como responsável e comprometida com o bem-estar dos clientes.
- **Experiência Positiva:** Uma visita bem conduzida aumenta as chances de satisfação e fidelização do cliente.

Garantir um ambiente seguro e acolhedor durante as visitas a imóveis é uma prática essencial para construir relacionamentos de confiança e oferecer um atendimento de excelência.



## Estabelecer limites claros no relacionamento com clientes

**M**anter um relacionamento profissional e respeitoso com os clientes é essencial para o sucesso no setor imobiliário. No entanto, é igualmente importante estabelecer limites claros que garantam a ética, a privacidade e o bem-estar tanto do corretor quanto do cliente.

### Por que Definir Limites?

- **Preservar a Profissionalidade:** Limites claros ajudam a manter o foco no negócio, evitando situações que possam comprometer a imparcialidade ou a credibilidade do corretor.
- **Proteger a Privacidade:** Respeitar os limites pessoais evita constrangimentos e garante que o relacionamento permaneça estritamente profissional.
- **Prevenir Conflitos de Interesse:** Evitar situações que possam gerar dúvidas sobre a integridade do corretor ou da imobiliária.

**Como estabelecer limites:****1. Comunicação Clara e Direta**

- Deixe claro desde o início quais são os canais e horários de atendimento, evitando que o cliente faça contatos fora do expediente ou por meios pessoais;
- Explique de forma educada que certos temas, como vida pessoal ou opiniões políticas, não fazem parte da relação profissional.

**2. Manter o Foco no Negócio**

- Evite compartilhar detalhes pessoais ou permitir que o cliente invada sua privacidade;
- Redirecione conversas que fujam do escopo profissional, retomando o foco no imóvel ou nas condições da negociação.

**3. Respeitar Espaços e Horários**

- Não marque visitas ou reuniões em horários inadequados, como noite ou madrugada, a menos que seja absolutamente necessário e combinado com antecedência;
- Evite encontros em locais informais ou que possam ser interpretados como inadequados, como bares ou residências particulares.

**4. Evitar Favoritismos ou Privilégios**

- Trate todos os clientes com igualdade, sem oferecer vantagens ou tratamentos especiais que possam ser interpretados como falta de ética;
- Mantenha a transparência em todas as negociações, evitando conflitos de interesse.

**5. Saber Dizer "Não"**

- Se o cliente fizer solicitações fora do escopo profissional, como pedidos pessoais ou pressões inadequadas, saiba recusar de forma educada e firme;
- Explique que certas demandas não podem ser atendidas por questões éticas ou políticas da empresa.

**Benefícios de Limites Claros**

- **Relacionamento Profissional:** O cliente percebe o corretor como um profissional sério e confiável.
- **Respeito Mútuo:** Ambos os lados se sentem mais confortáveis e seguros na relação.
- **Prevenção de Problemas:** Evita mal-entendidos, conflitos ou situações que possam prejudicar a reputação do corretor ou da imobiliária.

Estabelecer limites claros no relacionamento com clientes é uma prática essencial para manter a ética, a credibilidade e o foco no sucesso do negócio. Ao adotar essa postura, você constrói relações profissionais sólidas e duradouras.



## Responsabilidades da Liderança

A liderança desempenha um papel crucial na promoção de um ambiente de trabalho ético, seguro e respeitoso. Neste capítulo, vamos explorar as responsabilidades dos gestores em prevenir o assédio, promover a diversidade e garantir um clima organizacional positivo.

## Papel dos gestores em promover um ambiente ético e seguro

Os gestores têm uma responsabilidade fundamental na construção de um ambiente de trabalho ético, seguro e respeitoso. Como líderes, eles são os principais exemplos para a equipe e devem agir de forma a garantir que todos os colaboradores se sintam valorizados, protegidos e motivados.

**Como os Gestores Podem Promover um Ambiente Ético e Seguro:**

### 1. Dar o Exemplo

- Agir com integridade, transparência e respeito em todas as situações, servindo como modelo para a equipe;
- Demonstrar comportamentos alinhados às políticas da empresa e aos valores éticos.

### 2. Comunicar Expectativas Claras

- Deixar evidente que comportamentos inadequados, como assédio ou discriminação, não serão tolerados;
- Reforçar a importância do respeito e da diversidade em reuniões, treinamentos e comunicados internos.

### 3. Promover a Cultura de Denúncia

- Garantir que os colaboradores saibam como e onde denunciar situações de assédio ou irregularidades;
- Assegurar que os canais de denúncia sejam seguros, confidenciais e eficazes.

### 4. Investigar e Agir com Justiça

- Investigar todas as denúncias de forma imparcial e transparente, garantindo que as medidas adequadas sejam tomadas;
- Proteger a privacidade e a integridade das vítimas e testemunhas durante o processo.

### 5. Oferecer Apoio e Recursos

- Disponibilizar suporte psicológico e jurídico para colaboradores que tenham sofrido assédio ou discriminação;
- Promover treinamentos regulares sobre ética, diversidade e combate ao assédio.

### 6. Monitorar o Clima Organizacional

- Estar atento ao comportamento da equipe e ao ambiente de trabalho, identificando possíveis sinais de problemas;
- Realizar pesquisas de satisfação e feedbacks para entender as necessidades e preocupações dos colaboradores.



### Benefícios de uma Liderança Ética e Segura

- **Confiança e Engajamento:** Colaboradores se sentem mais seguros e motivados em um ambiente onde a liderança é justa e transparente.
- **Prevenção de Conflitos:** Ações proativas reduzem a ocorrência de situações de assédio e discriminação.
- **Reputação Positiva:** A empresa é vista como um local de trabalho ético e seguro, atraindo e retendo talentos.

A liderança ética e comprometida é o alicerce para um ambiente de trabalho saudável e produtivo. Ao assumir suas responsabilidades, os gestores não apenas protegem os colaboradores, mas também fortalecem a cultura organizacional e o sucesso da imobiliária.

# Importância de dar o exemplo e reforçar boas práticas

A liderança é o espelho da equipe. Os gestores têm o poder de influenciar diretamente o comportamento e a cultura organizacional, por isso é essencial que dêem o exemplo e reforcem boas práticas no dia a dia. Quando os líderes agem com ética, respeito e profissionalismo, eles inspiram os colaboradores a seguirem o mesmo caminho.

## Como Dar o Exemplo:

### 1. Agir com Integridade

- Cumprir as políticas da empresa e os princípios éticos em todas as situações, mesmo quando ninguém está observando;

- Ser transparente nas decisões e assumir responsabilidades em caso de erros.

### 2. Demonstrar Respeito

- Tratar todos os colaboradores e clientes com igualdade, independentemente de cargo, gênero, raça ou qualquer outra característica;

- Evitar comentários ou comportamentos que possam ser interpretados como discriminatórios ou desrespeitosos.

### 3. Promover a Comunicação Aberta

- Criar um ambiente onde os colaboradores se sintam à vontade para compartilhar ideias, preocupações e feedbacks;
- Ouvir ativamente e valorizar as contribuições de todos.

### 4. Reconhecer e Valorizar

- Celebrar as conquistas da equipe e reconhecer o esforço individual, reforçando comportamentos positivos;
- Incentivar a colaboração e o trabalho em equipe.

## Como Reforçar Boas Práticas:

### 1. Comunicação Constante

- Reforçar as políticas e os valores da empresa em reuniões, treinamentos e comunicados internos;
- Utilizar exemplos práticos para ilustrar a importância das boas práticas.

### 2. Capacitação e Treinamento

- Oferecer treinamentos regulares sobre ética, diversidade, combate ao assédio e outras práticas essenciais;
- Garantir que todos os colaboradores entendam suas responsabilidades e saibam como agir em situações delicadas.

### 3. Feedback Construtivo

- Fornecer feedbacks claros e construtivos, destacando tanto os acertos quanto as áreas de melhoria;
- Orientar os colaboradores sobre como adotar comportamentos alinhados às boas práticas.

### 4. Reconhecer e Corrigir Desvios

- Identificar e corrigir comportamentos inadequados de forma justa e educativa, sem expor ou constranger os envolvidos;
- Reforçar as consequências do descumprimento das normas éticas.

### Benefícios de Liderar pelo Exemplo

- **Cultura Organizacional Fortalecida:** A equipe se inspira nos líderes, adotando comportamentos éticos e respeitosos.
- **Confiança e Credibilidade:** Os colaboradores confiam em gestores que praticam o que pregam.
- **Ambiente de Trabalho Positivo:** Um clima organizacional saudável aumenta a produtividade, a satisfação e a retenção de talentos.

Dar o exemplo e reforçar boas práticas não é apenas uma responsabilidade da liderança, mas também uma estratégia poderosa para construir uma imobiliária ética, respeitada e bem-sucedida.

## Como lidar com denúncias de forma justa e imparcial

**L**idar com denúncias de assédio ou outras irregularidades é uma das responsabilidades mais importantes da liderança. Para garantir que o processo seja justo, transparente e imparcial, os gestores devem adotar uma postura ética e seguir procedimentos claros, protegendo tanto a vítima quanto os envolvidos.

### Passos para Lidar com Denúncias:

#### 1. Acolhimento da Denúncia

- Receber a denúncia com respeito e empatia, garantindo que a vítima ou testemunha se sinta segura e acolhida;
- Manter a confidencialidade das informações para proteger a identidade de quem reportou.

#### 2. Investigação Imparcial

- Designar uma equipe ou comitê capacitado para conduzir a investigação de forma neutra e transparente;
- Ouvir todas as partes envolvidas, incluindo a vítima, o acusado e as testemunhas, garantindo o direito de defesa;
- Analisar provas documentais, como e-mails, mensagens e registros, para embasar as conclusões.

### 3. Tomada de Decisão

- Com base nas evidências coletadas, decidir sobre as medidas a serem tomadas, como advertências, suspensões ou demissões, dependendo da gravidade do caso;
- Garantir que as sanções sejam proporcionais e alinhadas às políticas internas da empresa.

### 4. Comunicação Transparente

- Informar a vítima e o acusado sobre o resultado da investigação, mantendo o sigilo necessário para proteger a privacidade de todos;
- Comunicar à equipe, de forma geral, que medidas foram tomadas, sem expor detalhes específicos, para reforçar a credibilidade da empresa.

### 5. Apoio à Vítima

- Oferecer suporte psicológico e jurídico à vítima, demonstrando que a empresa está comprometida com seu bem-estar;
- Garantir que a vítima não sofra retaliações ou constrangimentos após a denúncia.

### 6. Prevenção de Novos Casos

- Reforçar políticas e treinamentos sobre ética e combate ao assédio, garantindo que todos os colaboradores estejam cientes das normas e consequências;
- Promover uma cultura organizacional baseada no respeito e na diversidade.



### Benefícios de um Processo Justo e Imparcial

- **Confiança dos Colaboradores:** A equipe se sente mais segura para denunciar irregularidades, sabendo que serão tratadas com seriedade.
- **Credibilidade da Liderança:** A empresa é vista como justa e comprometida com a ética e o respeito.
- **Ambiente de Trabalho Saudável:** Um processo transparente e imparcial contribui para um clima organizacional positivo e produtivo.

Lidar com denúncias de forma justa e imparcial é uma responsabilidade que reforça a integridade da liderança e fortalece a confiança da equipe. Ao adotar essa postura, os gestores promovem um ambiente de trabalho seguro, ético e respeitoso.

# Apoio psicológico e jurídico para vítimas de assédio

Quando uma situação de assédio é denunciada, a liderança tem a responsabilidade de garantir que a vítima receba o apoio necessário para superar os impactos emocionais, psicológicos e jurídicos da experiência. Oferecer suporte adequado não apenas ajuda a vítima a se recuperar, mas também demonstra o compromisso da empresa com o bem-estar de seus colaboradores.

## Apoio Psicológico:

### 1. Disponibilizar Acompanhamento Profissional

- Oferecer acesso a psicólogos ou terapeutas, seja por meio de convênios, parcerias ou programas internos;
- Garantir que o atendimento seja sigiloso e adaptado às necessidades da vítima.

### 2. Criar um Ambiente de Acolhimento

- Demonstrar empatia e apoio, validando os sentimentos e a experiência da vítima;
- Evitar julgamentos ou questionamentos que possam minimizar o sofrimento da pessoa.

### 3. Promover a Saúde Mental

- Incentivar a vítima a cuidar de sua saúde emocional, respeitando seu tempo e espaço para se recuperar;
- Oferecer flexibilidade no trabalho, como ajustes de horário ou tarefas, se necessário.

## Apoio Jurídico:

### 1. Orientação Legal

- Disponibilizar consultoria jurídica para esclarecer os direitos da vítima e as possíveis ações legais;
- Ajudar a vítima a entender o processo de denúncia e as medidas protetivas disponíveis.

### 2. Acompanhamento em Processos

- Auxiliar a vítima na coleta de provas e no preenchimento de documentos, se necessário;
- Garantir que a empresa colabore com as investigações e cumpra suas obrigações legais.

### 3. Proteção Contra Retaliações

- Monitorar o ambiente de trabalho para evitar que a vítima sofra represálias ou assédio adicional;
- Garantir que a identidade da vítima seja preservada durante todo o processo.

## Benefícios do Apoio à Vítima

- **Recuperação e Bem-Estar:** O suporte psicológico e jurídico ajuda a vítima a superar o trauma e a retomar sua rotina com mais segurança.
- **Confiança na Empresa:** A vítima e os demais colaboradores percebem que a empresa está comprometida com sua proteção e bem-estar.
- **Prevenção de Conflitos:** Um atendimento adequado reduz o risco de processos trabalhistas e danos à reputação da imobiliária.

Oferecer apoio psicológico e jurídico às vítimas de assédio é uma responsabilidade ética e legal da liderança. Ao adotar essa prática, a empresa não apenas cumpre seu papel social, mas também fortalece sua cultura organizacional e sua credibilidade no mercado.



## Consequências do Descumprimento das Normas

O descumprimento das normas éticas e legais pode gerar impactos graves para os profissionais e para a imobiliária. Neste capítulo, vamos explorar as sanções internas, implicações legais e danos à reputação decorrentes de práticas inadequadas.



# Sanções Internas

O descumprimento das normas éticas e legais no ambiente de trabalho pode resultar em sanções internas, que variam de acordo com a gravidade da infração. Essas medidas têm como objetivo corrigir comportamentos inadequados, proteger a integridade da equipe e manter um ambiente de trabalho seguro e respeitoso.

## Tipos de Sanções Internas:

### 1. Advertências

- Utilizadas em casos menos graves, como pequenas infrações ou desvios de conduta;
- Podem ser verbais ou por escrito, servindo como um alerta para que o colaborador corrija seu comportamento.

### 2. Suspensões

- Aplicadas em situações mais sérias, como reincidência em infrações ou comportamentos que geram risco ao ambiente de trabalho;
- O colaborador é afastado temporariamente, sem remuneração, para refletir sobre suas ações.

### 3. Demissões

- Adotadas em casos graves, como assédio, discriminação ou violação de políticas éticas e legais;
- A demissão pode ser por justa causa, dependendo da gravidade da infração, e serve como uma medida extrema para proteger a empresa e os demais colaboradores.

## Importância das Sanções Internas

- **Manutenção da Ordem:** As sanções ajudam a manter um ambiente de trabalho organizado e respeitoso.
- **Prevenção de Novas Infrações:** Servem como um alerta para outros colaboradores sobre as consequências de comportamentos inadequados.
- **Proteção da Empresa:** Garantem que a imobiliária cumpra suas obrigações legais e éticas, evitando danos à sua reputação.

## Processo de Aplicação das Sanções

- **Investigação Prévia:** Antes de aplicar qualquer sanção, a empresa deve conduzir uma investigação justa e imparcial, ouvindo todas as partes envolvidas.
- **Comunicação Clara:** O colaborador deve ser informado sobre a infração cometida, a sanção aplicada e as razões da decisão.
- **Direito de Defesa:** O colaborador tem o direito de se manifestar e apresentar sua versão dos fatos antes da aplicação da sanção.

As sanções internas são uma ferramenta essencial para garantir que as normas éticas e legais sejam respeitadas. Ao aplicá-las de forma justa e transparente, a imobiliária reforça sua cultura organizacional e protege o bem-estar de todos os colaboradores.

# Implicações legais

O descumprimento das normas éticas e legais no ambiente de trabalho pode resultar em implicações legais significativas, tanto para os profissionais envolvidos quanto para a imobiliária. Essas consequências variam de acordo com a gravidade da infração e podem incluir processos trabalhistas, cíveis ou até criminais.

## Tipos de Implicações Legais:

### 1. Processos Trabalhistas

- **Reclamações por Assédio ou Discriminação:** Colaboradores que sofrem assédio moral, sexual ou discriminação podem processar a empresa por danos morais e materiais.
- **Demissões por Justa Causa:** Se a demissão for considerada injusta, o colaborador pode buscar na Justiça do Trabalho a reintegração ao emprego ou indenizações.
- **Multas e Penalidades:** A empresa pode ser multada por órgãos fiscalizadores, como o Ministério Público do Trabalho, por descumprimento de normas trabalhistas.

### 2. Processos Cíveis

- **Indenizações por Danos Morais e Materiais:** Vítimas de assédio ou discriminação podem buscar reparação por meio de ações cíveis, resultando em pagamentos significativos.
- **Responsabilidade Civil:** A empresa pode ser responsabilizada por danos causados a terceiros, como clientes ou parceiros, devido a práticas inadequadas de seus colaboradores.

### 3. Processos Criminais

- **Crimes de Assédio ou Discriminação:** Em casos graves, como assédio sexual ou discriminação racial, os responsáveis podem enfrentar ações criminais, com penas que variam de multas a prisão.
- **Falsidade Ideológica ou Fraude:** Práticas como adulteração de documentos ou informações enganosas em negociações podem resultar em processos criminais.

### Impactos para a Empresa

- **Danos Financeiros:** Multas, indenizações e custos com advogados podem gerar prejuízos significativos.
- **Desgaste de Imagem:** Processos legais podem manchar a reputação da imobiliária, afastando clientes e parceiros.
- **Perda de Credibilidade:** A empresa pode ser vista como negligente ou antiética, dificultando a atração e retenção de talentos.

### Como Evitar Implicações Legais

- **Cumprir as Leis e Normas:** Garantir que todas as práticas da empresa estejam alinhadas à legislação trabalhista, civil e penal.
- **Promover Treinamentos:** Capacitar os colaboradores sobre ética, combate ao assédio e normas legais.
- **Investigar Denúncias:** Agir de forma rápida e justa ao receber relatos de irregularidades, evitando que os problemas se agravem.

As implicações legais do descumprimento das normas são um alerta para a importância de adotar práticas éticas e responsáveis. Ao prevenir situações de risco, a imobiliária protege não apenas sua reputação, mas também o bem-estar de todos os envolvidos.

## Danos à reputação da imobiliária e do profissional

O descumprimento das normas éticas e legais pode causar danos irreparáveis à reputação tanto da imobiliária quanto dos profissionais envolvidos. Em um mercado competitivo, onde a confiança e a credibilidade são fundamentais, a má reputação pode afastar clientes, parceiros e oportunidades de negócio.

### Impactos para a Imobiliária:

#### 1. Perda de Clientes

- Clientes que se sentem desrespeitados ou enganados podem deixar de fazer negócios com a imobiliária e até mesmo compartilhar experiências negativas com outras pessoas;
- A reputação manchada dificulta a atração de novos clientes.

#### 2. Dificuldade em Parcerias

- Parceiros comerciais, como construtoras e bancos, podem evitar colaborar com uma empresa associada a práticas antiéticas;
- A credibilidade da imobiliária é essencial para manter relações comerciais sólidas.

### 3. Impacto na Marca Empregadora

- Profissionais talentosos podem evitar trabalhar em uma empresa com má reputação, dificultando a atração e retenção de talentos;
- A imagem negativa afeta o clima organizacional e a motivação da equipe.

### 4. Exposição Negativa

- Casos de assédio, discriminação ou irregularidades podem se tornar públicos, gerando críticas nas redes sociais e na mídia;
- A recuperação da imagem pode demandar tempo e investimentos significativos.

### Impactos para o Profissional

#### 1. Descredibilidade no Mercado

- Profissionais envolvidos em práticas antiéticas podem ter dificuldade para se recolocar no mercado, especialmente em um setor onde a confiança é essencial;
- A reputação manchada pode limitar oportunidades de crescimento e parcerias.

#### 2. Consequências na Carreira

- Demissões por justa causa ou processos judiciais podem constar no histórico profissional, afetando futuras contratações;
- A perda da credibilidade pode levar ao isolamento profissional.

### 3. Impacto Pessoal

- A exposição negativa pode afetar a autoestima e a saúde mental do profissional, gerando estresse e ansiedade;
- Relacionamentos pessoais e familiares também podem ser prejudicados.

### Como Proteger a Reputação

- **Adotar Práticas Éticas:** Garantir que todos os colaboradores sigam as normas éticas e legais, promovendo um ambiente de trabalho respeitoso.
- **Agir com Transparência:** Em caso de problemas, comunicar-se de forma clara e honesta com clientes, parceiros e colaboradores.
- **Investir em Prevenção:** Realizar treinamentos regulares e reforçar políticas internas para evitar situações que possam prejudicar a reputação.

A reputação é um dos ativos mais valiosos de uma imobiliária e de um profissional. Ao adotar práticas éticas e responsáveis, é possível proteger essa reputação e garantir um futuro sólido e respeitado no mercado.



# Contatos de órgãos competentes

**E**m casos de assédio, discriminação ou outras violações éticas e legais, é importante saber onde buscar ajuda externa. Diversos órgãos competentes estão disponíveis para oferecer suporte, orientação e garantir que os direitos dos profissionais e clientes sejam respeitados. Abaixo, listamos os principais contatos:

## 1. Ministério Público do Trabalho (MPT)

- **Atuação:** Fiscaliza e combate práticas ilegais no ambiente de trabalho, como assédio moral, sexual e discriminação.
- **Como contatar:**
  - Site: [www.mpt.mp.br](http://www.mpt.mp.br);
  - Disque 100 (Direitos Humanos) ou 180 (Central de Atendimento à Mulher);
  - Procuradoria Regional do Trabalho mais próxima.

## 2. Conselho Regional de Corretores de Imóveis (CRECI)

- **Atuação:** Fiscaliza e orienta corretores de imóveis, garantindo o cumprimento do Código de Ética e das normas do setor.
- **Como contatar:**
  - Site do CRECI do seu estado (ex.: [www.crecisp.gov.br](http://www.crecisp.gov.br) para São Paulo);
  - Delegacia Regional do CRECI.

## 3. Delegacias Especializadas

- **Atuação:** Investigam crimes como assédio sexual, discriminação e outras violações penais.
- **Como contatar:**
  - Delegacia da Mulher (DEAM) ou Delegacia de Crimes Raciais e Delitos de Intolerância (DECRADI);
  - Disque 190 (Polícia Militar) em casos de emergência.

## 4. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres

- **Atuação:** Oferece suporte e orientação para mulheres vítimas de violência, incluindo assédio sexual.
- **Como contatar:**
  - Ligue 180 (Central de Atendimento à Mulher);
  - Site: [www.gov.br/mdh](http://www.gov.br/mdh).

## 5. Ouvidorias e Canais de Denúncia

- **Atuação:** Recebem denúncias de práticas antiéticas ou ilegais em empresas e órgãos públicos.
- **Como contatar:**
  - Ouvidoria Geral da União: [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br);
  - Canais de denúncia internos da empresa ou imobiliária.

## 6. Apoio Psicológico e Jurídico

- **Atuação:** Oferecem suporte emocional e orientação legal para vítimas de assédio ou discriminação
- **Como contatar:**
  - CVV (Centro de Valorização da Vida): Ligue 188 ou acesse [www.cvv.org.br](http://www.cvv.org.br);
  - Defensoria Pública do seu estado para assistência jurídica gratuita.

## Importância de Buscar Apoio

- **Proteção dos Direitos:** Esses órgãos garantem que as vítimas recebam o suporte necessário e que os responsáveis sejam responsabilizados.
- **Prevenção de Novos Casos:** Denunciar práticas inadequadas ajuda a evitar que outras pessoas passem por situações semelhantes.
- **Fortalecimento da Ética:** A atuação desses órgãos contribui para um mercado imobiliário mais justo e transparente.

Saber onde buscar ajuda é essencial para enfrentar situações de assédio ou violação de normas. Ao utilizar esses recursos, você estará protegendo seus direitos e contribuindo para um ambiente de trabalho mais seguro e respeitoso.

# Canais de denúncia internos

Os canais de denúncia são ferramentas essenciais para que colaboradores e clientes possam reportar situações de assédio, discriminação ou outras práticas antiéticas de forma segura e confidencial. Esses mecanismos garantem que as denúncias sejam tratadas com seriedade e agilidade, promovendo um ambiente de trabalho mais seguro e transparente.

## Tipos de Canais Internos de Denúncia:

### 1. Ouvidoria

- Um canal independente e imparcial, que pode ser acessado por telefone, e-mail ou plataforma online;
- Garante o sigilo das informações e a proteção da identidade de quem denuncia.

### 2. Comitê de Ética:

- Um grupo formado por colaboradores capacitados e de confiança, responsável por receber e investigar denúncias;
- Deve ser composto por pessoas de diferentes áreas e níveis hierárquicos para garantir imparcialidade.

### 3. Caixa de Sugestões e Reclamações:

- Uma opção física ou digital para que colaboradores e clientes possam relatar problemas de forma anônima;
- Deve ser monitorada regularmente por uma equipe responsável.

## 4. Aplicativos ou Plataformas Online

- Ferramentas digitais que permitem o envio de denúncias de forma rápida e segura, com possibilidade de anonimato.

## 1. Recebimento da Denúncia

- A denúncia é registrada e encaminhada para a equipe responsável, garantindo o sigilo das informações.

## 2. Investigação

- Uma equipe capacitada conduz a apuração dos fatos, ouvindo todas as partes envolvidas e analisando provas.

## 3. Ações e Respostas

- Com base nas evidências, são tomadas medidas adequadas, como advertências, suspensões ou demissões;
- O denunciante é informado sobre o andamento do processo, sempre que possível, sem expor detalhes sensíveis.

## 4. Proteção ao Denunciante

- Garantir que a identidade do denunciante seja preservada e que ele não sofra retaliações;
- Oferecer suporte psicológico e jurídico, se necessário.

## Como Garantir a Eficácia dos Canais

### 1. Divulgação Clara

- Informar todos os colaboradores e clientes sobre a existência dos canais de denúncia, como acessá-los e como serão tratadas as reclamações;
- Utilizar cartazes, e-mails, manuais e treinamentos para reforçar a comunicação.

### 2. Treinamentos

- Realizar capacitações para garantir que todos entendam a importância e o funcionamento dos canais.

### 3. Sigilo e Proteção

- Garantir que a identidade de quem denuncia seja preservada, evitando retaliações ou constrangimentos;
- Assegurar que as informações compartilhadas sejam tratadas com confidencialidade.

### 4. Agilidade nas Respostas

- Estabelecer prazos claros para o acolhimento e a investigação das denúncias;
- Manter os denunciante informados sobre o andamento do processo, sempre que possível.

## 5. Investigações Imparciais

- Designar uma equipe ou responsável capacitado para conduzir as apurações de forma justa e transparente;
- Garantir que todas as partes envolvidas tenham a oportunidade de se manifestar.

## 6. Apoio às Vítimas

- Oferecer suporte psicológico e jurídico para quem sofreu assédio, demonstrando que a empresa está comprometida com o bem-estar de todos.

## Benefícios dos Canais de Denúncia Internos

- **Segurança e Confiança:** Colaboradores e clientes se sentem mais seguros para reportar situações inadequadas.
- **Prevenção de Conflitos:** Identificar e resolver problemas antes que se agravem.
- **Agilidade na Resolução:** Problemas são identificados e resolvidos rapidamente, evitando que se agravem.
- **Fortalecimento da Cultura Ética:** A existência de canais de denúncia reforça o compromisso da empresa com a transparência e o respeito.
- **Ambiente de Trabalho Saudável:** Promover um clima organizacional baseado no respeito e na confiança mútua.

Os canais de denúncia internos são uma ferramenta poderosa para promover um ambiente de trabalho ético e seguro. Ao utilizá-los, colaboradores e clientes contribuem para a construção de uma imobiliária mais justa e respeitada.

## CONCLUSÃO

A ética e o combate ao assédio são pilares fundamentais para a construção de um ambiente de trabalho saudável, produtivo e respeitoso. No setor imobiliário, onde as relações interpessoais são a base do negócio, adotar práticas éticas e promover um clima organizacional seguro não é apenas uma obrigação legal, mas também uma estratégia essencial para o sucesso sustentável da empresa.

Esta cartilha buscou orientar profissionais e empresas sobre as melhores práticas para prevenir e enfrentar situações de assédio, destacando a importância da transparência, do respeito e da diversidade. Desde a promoção de uma cultura organizacional ética até a criação de canais seguros para denúncias, cada ação contribui para um ambiente onde todos se sintam valorizados e protegidos.

A liderança tem um papel crucial nesse processo, servindo como exemplo e garantindo que as políticas sejam aplicadas de forma justa e imparcial. Da mesma forma, cada colaborador deve se comprometer com a ética e o respeito, agindo como agente de transformação no dia a dia.

Ao adotar essas práticas, a imobiliária não apenas cumpre sua responsabilidade social, mas também fortalece sua reputação, atrai e retém talentos, e constrói relacionamentos duradouros com clientes e parceiros.

Que esta cartilha sirva como um guia e uma inspiração para todos os profissionais do setor imobiliário. Juntos, podemos construir um mercado mais justo, inclusivo e humano, onde a ética e o respeito sejam valores inegociáveis.

# Modelo de código de conduta

Segue uma lista de tópicos para considerar na elaboração do Código de Conduta. Recomenda-se escolher aqueles que façam sentido para a realidade da empresa e, para cada tópico e subtópico escolhido, criar um texto descritivo com regras, normas, procedimentos e orientações sobre a conduta esperada.

## 1. Princípios e Valores

- 1.1. Compromisso com a ética e o respeito;
- 1.2. Respeito à legislação e normas do setor imobiliário.

## 2. Conduta Profissional

- 2.1. Atendimento ao cliente com respeito, clareza e honestidade;
- 2.2. Sigilo e proteção de dados dos clientes e parceiros;
- 2.3. Conduta adequada em intermediações imobiliárias;
- 2.4. Proibição de conflito de interesses.

## 3. Ambiente de Trabalho

- 3.1. Cultura de respeito, colaboração e profissionalismo;
- 3.2. Combate a qualquer forma de discriminação, assédio ou abuso;
- 3.3. Uso adequado dos recursos e instalações da imobiliária;
- 3.4. Prevenção e enfrentamento de situações de assédio.

## 4. Relacionamento com Clientes e Parceiros

- 4.1. Transparência e boa-fé nas relações comerciais;
- 4.2. Proibição de práticas abusivas ou enganosas;
- 4.3. Tratamento igualitário e respeito à privacidade;
- 4.4. Conflitos e resolução de reclamações.

## ANEXO

A seguir, encontra-se um modelo de tópicos para um Código de Conduta, que serve como referência para auxiliar cada imobiliária na estruturação do seu próprio código. Este modelo não esgota o tema, mas apresenta sugestões para a construção de diretrizes alinhadas a boas práticas éticas e ao combate ao assédio no ambiente profissional.

## 5. Canal de Denúncias e Medidas Disciplinares

- 5.1. Responsabilidade de todos na aplicação do Código de Conduta;
- 5.2. Procedimentos para reportar violações e condutas inadequadas;
- 5.3. Proteção ao denunciante e sigilo das informações;
- 5.4. Fluxo de apuração e medidas corretivas;
- 5.5. Penalidades aplicáveis a condutas antiéticas.



**DIGA NÃO AO  
ASSÉDIO, DIGA  
SIM AO RESPEITO!**





SISTEMA COFECI • CRECI

**CRECI • MG**

CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS - 4ª REGÃO