

# CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE.



[www.riestrela.com.br](http://www.riestrela.com.br)

Rua Tiradentes, número 436, sala 102, Centro.  
CEP 95880-000.

(51) 3712-9272 (51) 99930-8290

## **1. INTRODUÇÃO**

O Registro de Imóveis de Estrela afirma seu compromisso com a ética, integridade e conformidade legal, estabelecendo este documento como instrumento fundamental para guiar a conduta da alta direção, todos os colaboradores, prestadores de serviços, parceiros, fornecedores ou qualquer pessoa ou instituição que represente ou atue em seu nome. O objetivo é promover uma cultura organizacional sólida, baseada na confiança, no respeito mútuo e na responsabilidade social, assegurando a credibilidade e a excelência dos serviços prestados à sociedade.

## **2. PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS**

A atuação da Serventia está alicerçada em uma missão clara: Garantir a segurança jurídica e a publicidade das transações imobiliárias.

Sua visão é ser reconhecido pela excelência de seus serviços, como instituição imprescindível à segurança jurídica dos atos relacionados aos negócios que lhe são submetidos.

Esses objetivos são sustentados pelos seguintes valores:

- Respeito às normas jurídicas;
- Ética;
- Cordialidade;
- Comprometimento com a comunidade;
- Qualidade no relacionamento entre os colaboradores.

## **3. PRINCÍPIOS ÉTICOS E DE CONDUTA**

A conduta de todos os colaboradores, parceiros e demais envolvidos com a Serventia deve refletir os mais altos padrões de integridade. Assim, espera-se que todos atuem com honestidade e boa-fé, assegurando a imparcialidade nas decisões e nos atendimentos, mantendo o sigilo e a confidencialidade das informações e respeitando integralmente a legislação vigente, as normas internas e os direitos individuais.

A Serventia repudia qualquer forma de discriminação, assédio, corrupção ou favorecimento indevido, considerando tais condutas inadmissíveis, abrangendo

discriminações por gênero, raça, etnia, orientação sexual, religião, deficiência, idade, ideologia política, naturalidade ou qualquer outra condição pessoal ou social. Para mais detalhes, veja o [item 8](#), que trata de inclusão, diversidade e atendimento humanizado.

#### **4. COMPROMISSO COM A INTEGRIDADE**

A Serventia mantém um compromisso contínuo com a integridade e a transparência em todas as suas atividades. Isso inclui a prevenção de conflitos de interesse, o cumprimento rigoroso das leis, a comunicação clara e acessível com todas as partes interessadas e a preservação de dados e informações sensíveis.

Adicionalmente, são promovidos treinamentos de integridade voltados aos colaboradores, com o objetivo de fortalecer a cultura ética institucional e garantir conformidade plena com os princípios estabelecidos. Esses treinamentos são realizados anualmente, sendo obrigatórios para todos, sob coordenação e supervisão da alta direção, que também será responsável por monitorar a adesão e aplicar avaliações de retenção de conteúdo. O objetivo é garantir que os princípios éticos estejam incorporados à rotina de trabalho.

#### **5. POLÍTICA DE COMPLIANCE E ANTISUBORNO**

Em conformidade com a legislação e as normas de compliance, a Serventia adota uma política rigorosa de combate ao suborno e à corrupção. São proibidas quaisquer práticas de corrupção ativa ou passiva, pagamentos de facilitação ou quaisquer formas de vantagem indevida.

Todos os envolvidos têm o dever de recusar ofertas indevidas e reportar, com responsabilidade, qualquer irregularidade observada. A área de compliance atua com autonomia para conduzir investigações, aplicar medidas corretivas e garantir a responsabilização adequada.

As etapas do processo de apuração incluem o recebimento da denúncia, análise preliminar, investigação interna, direito ao contraditório e ampla defesa, conclusão com parecer e aplicação de sanções cabíveis, conforme gravidade do caso.

Há, ainda, um canal de denúncias seguro, confidencial e protegido contra retaliações, garantindo que qualquer pessoa possa comunicar condutas antiéticas ou ilícitas de forma segura.

## **6. RELACIONAMENTO COM FORNECEDOR E TERCEIROS**

O relacionamento da Serventia com fornecedores e terceiros deve estar alinhado aos seus valores institucionais. É exigido o cumprimento integral da legislação trabalhista e ambiental, bem como o combate a qualquer forma de discriminação, trabalho infantil ou trabalho análogo ao escravo.

A conduta nas interações comerciais deve ser ética e transparente. Além disso, fornecedores e parceiros podem ser submetidos, periodicamente, a processos de due diligence e avaliação de conformidade, de modo a assegurar sua adequação às normas e diretrizes da Serventia.

## **7. QUALIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL**

A Serventia preza pela qualidade contínua dos serviços prestados e pela capacitação constante de sua equipe. O compromisso com a melhoria dos processos e com a excelência do atendimento está diretamente ligado à valorização do capital humano e à adoção de práticas sustentáveis.

A preservação dos recursos naturais e o engajamento em ações de responsabilidade ambiental e social são partes integrantes da atuação institucional, promovendo um impacto positivo na comunidade e no meio ambiente.

## **8. INCLUSÃO, DIVERSIDADE E ATENDIMENTO HUMANIZADO**

A serventia reafirma seu compromisso com o respeito à diversidade e à inclusão. Sempre que solicitado, deve-se utilizar o nome social da pessoa atendida, com total respeito à sua identidade.

Deve-se garantir atendimento acessível, prioritário e acolhedor a todos os grupos protegidos por lei e por princípios éticos, incluindo:

- Pessoas com deficiência;

- Gestantes e lactantes;
- Idosos;
- Responsáveis por crianças de colo;
- Indivíduos em situação de vulnerabilidade social, física ou emocional.

Nesses casos, deve-se prezar por agilidade, empatia, conforto e sensibilidade. O uso do nome social deve ser respeitado sempre que solicitado, assegurando a dignidade da pessoa atendida.

### **Postura Profissional e Igualitária**

A conduta dos colaboradores deve refletir ética, discrição e imparcialidade, contribuindo para um ambiente acolhedor e livre de preconceitos. A abordagem deve ser respeitosa e, sempre que possível, personalizada, utilizando o nome com o qual o cliente se identifica. Para mais orientações, consulte a Política de Atendimento da Serventia, disponível na pasta compartilhada do drive institucional.

### **Ambiente de Trabalho Respeitoso**

No âmbito interno, não são admitidas práticas discriminatórias em processos seletivos, promoções ou nas relações interpessoais. A avaliação de desempenho deve se basear exclusivamente em critérios técnicos e na adequação ao perfil da função. São absolutamente inadmissíveis atos de assédio moral ou sexual, violência de gênero ou qualquer forma de constrangimento, independentemente do vínculo hierárquico.

### **Compromisso com a Diversidade e Equidade**

A Serventia repudia toda e qualquer forma de discriminação e reforça seu compromisso com a equidade de gênero, a valorização da diversidade e o incentivo à ocupação de cargos de liderança por mulheres e pessoas em situação de vulnerabilidade. A cultura organizacional deve refletir um ambiente plural e inclusivo, garantindo o acolhimento integral das pessoas LGBTQIAPN+ e promovendo o respeito como valor inegociável em todas as relações.

## **9. CANAIS DE COMUNICAÇÃO E DENÚNCIA**

Todos os envolvidos com a Serventia têm o dever de comunicar, de forma responsável e ética, qualquer desvio de conduta, fraude, suborno, lavagem de dinheiro ou infração aos princípios aqui estabelecidos.

As denúncias podem ser feitas por meio do Canal de Denúncias/Ouvidoria disponibilizado em nosso site: <https://riestrela.com.br/#contato>.

A Serventia disponibiliza um canal de denúncia seguro e com opção de anonimato, garantindo proteção a todos que desejarem relatar condutas inadequadas, discriminatórias ou antiéticas. Todas as denúncias são tratadas com seriedade, confidencialidade e o devido encaminhamento pelos responsáveis.

## **10. CONSEQUÊNCIAS DO NÃO CUMPRIMENTO**

O descumprimento das diretrizes estabelecidas neste Código de Ética, Integridade e Compliance poderá resultar em medidas disciplinares e/ou legais, de acordo com a gravidade da infração. As penalidades podem variar desde advertência verbal ou escrita, até o afastamento temporário, desligamento do colaborador, rescisão de contrato com terceiros, exclusão de fornecedores de futuras contratações e, quando for o caso, comunicação aos órgãos competentes. Nos casos em que houver indícios de infrações civis, administrativas ou criminais, poderão ser adotadas as providências legais cabíveis.

## **11. EDUCAÇÃO CONTINUADA E CULTURA ÉTICA**

A alta direção promove treinamentos anuais obrigatórios sobre ética, integridade, compliance, LGPD e combate à corrupção.

A participação dos colaboradores é controlada por registros de presença, avaliações e documentação formal para garantir a efetividade e retenção do conteúdo.

## **12. DISPONIBILIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Este Código está disponível eletronicamente para todos os colaboradores, afixado em local visível, e faz parte do processo de integração de novos colaboradores.

Também é enviado a fornecedores e parceiros, além de estar disponível no site oficial da Serventia. Está integrado aos processos de contratação, gestão e avaliação de desempenho.

### **13. MONITORAMENTO, ATUALIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA POLÍTICA**

A Política de Integridade é revisada periodicamente para garantir conformidade com a legislação, melhores práticas e diretrizes internas.

As atualizações são comunicadas a todos os colaboradores, reforçando o compromisso contínuo com a ética e a transparência.

A eficácia da Política é monitorada por indicadores como: número de treinamentos realizados, denúncias recebidas e tratadas, conformidade dos processos e satisfação dos colaboradores quanto à cultura ética.

A alta direção é responsável pela gestão, acompanhamento das denúncias, investigações e aplicação das medidas corretivas necessárias.

Os dados pessoais sob responsabilidade do cartório são tratados com segurança, confidencialidade e acesso restrito, em conformidade com a LGPD e o Provimento CNJ nº 134/2022.

### **14. RESPONSABILIDADE PELA POLÍTICA**

A alta direção designa formalmente o responsável pela governança da Serventia para a gestão, revisão e atualização desta Política de Integridade e Compliance, assegurando que as melhores práticas sejam adotadas e mantidas em consonância com as exigências legais e regulamentares.

#### **CONTROLE DE REVISÕES**

<b>REVISÃO</b>	<b>DATA</b>	<b>HISTÓRICO DAS REVISÕES</b>	<b>APROVAÇÃO</b>
01	29/08/2025	Emissão	Dr. Paulo Ricardo de Ávila
02			