



Duclass
EMPREENHIMENTOS E NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS

CRECISP: 38.938-J

(11) 97823-7294

(11) 98851-2865

CÓDIGO DE
CONDUTA
E
ÉTICA
EMPRESARIAL



- NOSSA HISTÓRIA

A Duclass, buscando inovar no seguimento imobiliário, trouxe o que há de melhor do sistema americano e europeu, como exemplo, adotamos o sistema Tailor Made, que na tradução literal significa “Um produto sob medida” para cada cliente, visando o trabalho com responsabilidade, segurança, transparência e privacidade aliando as melhores formas tecnológicas de apresentação, trazendo profissionais de altíssima expertise em marketing.

Nossa postura visa o bom atendimento e a total satisfação de nossos clientes, oferecendo à eles, além da compra ou venda, a diversificação de produtos como consultoria imobiliária, financiamentos, assessoria jurídica, projetos e construção, regularização de imóveis além de outros.

- NOSSA MISSÃO

Nossa missão é oferecer a Excelência, a Discrição e Distinção. Adotamos os princípios ESG (Environmental, Social and Governance), ou seja, bem da sociedade, manutenção do planeta e construção de um mundo melhor, além de promover políticas organizacionais baseadas na ética, transparência, respeito, humildade, comprometimento e profissionalismo.

A essência de uma empresa se expressa nas pessoas que dela fazem parte e pela postura que elas mantêm diante dos acontecimentos que se apresentam diariamente.

A excelência do nosso trabalho consiste na conduta ética e leal que abrange a todos.

- NOSSA VISÃO

Uma nova visão onde, a privacidade e segurança aliada a tecnologia e uma equipe especializada possam oferecer os melhores resultados para nossos clientes. Buscamos soluções inovadoras, modernas e sustentáveis, além da constante busca pelo conhecimento, aperfeiçoamento e crescimento.

Acima de tudo, acreditamos em pessoas que constroem suas carreiras com profissionalismo e, assim, estruturam o sucesso do nosso negócio.

- NOSSOS VALORES



Seriedade, Competência, Responsabilidade, Transparência e Solidez.

- **CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA EMPRESARIAL**

O Código de Conduta e Ética Empresarial da Duclass Empreendimentos e Negócios Imobiliários, é um guia que orienta nosso relacionamento com todos os públicos com os quais interagimos. Ele determina como devemos agir e nos comportar, mantendo a nossa cultura e assegurando a credibilidade da nossa empresa.

Ele é fundamental para orientar todos os colaboradores em suas ações diárias. Além das diretrizes, é preciso seguir todas as leis vigentes ao nosso negócio, além de normas, políticas e procedimentos internos.

Caso sejam identificadas circunstâncias e dilemas ainda não tratados no código de conduta, a Duclass Empreendimentos e Negócios Imobiliários estimula o diálogo aberto e transparente entre o colaborador e sua liderança para esclarecer quaisquer questões. A leitura do código de conduta é indispensável para conhecê-lo, compreendê-lo e adotá-lo. O código deve ser seguido por todos os colaboradores em todos os níveis hierárquicos e abrange, inclusive, parceiros, fornecedores, prestadores de serviços e qualquer pessoa, física ou jurídica, que, de alguma forma, represente a empresa.

- **ÉTICA**

Ética é um dos valores mais importantes para o negócio Duclass, independentemente do cargo e nível hierárquico no qual se encontra o membro da empresa. Nos preceitos deste código de conduta, ser ético é agir de acordo com os valores da empresa expressados no item “Nossos Valores” deste documento.

Por isso, no momento de lidar com cada situação, é fundamental avaliar:

- a. Estamos seguindo a lei?
- b. Estamos de acordo com os valores, políticas e código de conduta?
- c. Eu me sentiria bem se minha família e amigos soubessem disso?
- d. Com esse comportamento, estou me omitindo e protegendo alguém que fez algo repreensível segundo os preceitos deste código de conduta?

Caso faça estas perguntas a si mesmo e não tenha certeza de como agir, procure nosso Canal de Ética e Conduta Duclass, bastante seguro e confiável.



- CANAL DE ÉTICA

A Duclass preza pela comunicação aberta, honesta e transparente, proporcionando um ambiente confortável para fazer perguntas e levantar questões sem receio de retaliação ou punição. Isso é muito importante porque fortalece a cultura da empresa e ajuda a tratar assuntos antes que estes se agravem. Para isso foi criado o Canal de Ética e Conduta Duclass.

O Canal de Ética e Conduta da Duclass é responsável por:

- Tomar decisões administrativas em caso de violação do Código de Conduta e Ética Empresarial da Duclass Empreendimentos e Negócios Imobiliários;
- Estabelecer programas e iniciativas a todos os colaboradores, a fim de incentivá-los a garantir o cumprimento deste documento;
- Assegurar a confidencialidade dos assuntos encaminhados;
- Assegurar a implementação e o cumprimento deste código.

Por meio do canal, o colaborador pode fazer denúncias e se manifestar com segurança e confidencialidade. Queremos ouvir os colaboradores, pois entendemos que se trata de uma oportunidade de melhoria e aperfeiçoamento.

Ao vivenciar ou tomar conhecimento de uma conduta que configure descumprimento do nosso código de conduta, leis vigentes, procedimentos internos e políticas, é preciso relatar o fato no Canal de Conduta e Ética Duclass. Os relatos recebidos são apurados e tratados com cautela, responsabilidade, justiça e imparcialidade pela Diretoria Executiva da Duclass, após avaliação da mesma.

O Canal de Conduta e Ética Duclass existe para uso interno (colaboradores) e também externo (terceiros, fornecedores, corretores, empreiteiros e parceiros).

O acesso ao canal será pelo link que ficará disponível em nossa página de conduta.



Canal de Conduta e Ética Duclass:

Duclass.com.br/condutaetica

- **MEDIDAS DISCIPLINARES**

A Duclass está comprometida em manter a ética e, para isso, estabelece que cumprir as normas deste código de conduta, políticas e procedimentos é uma exigência. O descumprimento dessas normas, além daquelas definidas em lei, estarão sujeitas a sanções disciplinares e registro de Boletim de Ocorrência nos órgãos competentes sendo passíveis de punição, que podem ensejar:

- Advertência verbal ou escrita;
- Suspensão;
- Demissão por justa causa;
- Rescisão de contrato e bloqueio do fornecedor ou prestador de serviços, corretor, parceiro ou empreiteiro.

Na aplicação das penalidades, serão consideradas a natureza e a gravidade da infração, respeitando o artigo 482 da CLT e todos os seus subitens.

Omitir a informação sobre o descumprimento do código de conduta, prestar informação falsa e de má-fé também são motivos de punição. Nenhum colaborador, parceiro ou fornecedor Duclass pode justificar uma conduta imprópria, ilegal ou contrária ao código de conduta e às políticas como sendo ordem de superior hierárquico, de qualquer líder ou outro colaborador Duclass.

- **AMBIENTE DE TRABALHO**

O ambiente de trabalho é um dos pilares da empresa e está diretamente ligado ao desempenho dos colaboradores. Para tanto, a Duclass possui um clima organizacional de qualidade, com as seguintes características a serem destacadas:

- Comunicação clara e objetiva;
- Honestidade e Integridade no que as pessoas dizem e fazem;
- Incentivo ao crescimento;



- Práticas de feedback;
- Cumprimento de metas
- Trabalho em equipe

- PESSOAS

Acreditamos que cada colaborador é um indivíduo único e, ao mesmo tempo, um membro importante na formação da equipe. O zelo por um ambiente saudável e seguro contribui para o desenvolvimento individual e coletivo.

Manter este compromisso é manter nosso ambiente de trabalho livre de discriminação em todos os sentidos. A empresa garante os direitos humanos e o respeito à igualdade em todas as suas decisões.

O respeito e a ordem devem prevalecer no ambiente de trabalho de forma a coibir:

- Discriminação por gênero;
- Discriminação por etnia ou cor de pele;
- Discriminação por escolhas estéticas;
- Discriminação por orientação sexual;
- Discriminação por qualquer deficiência;
- Discriminação por convicção política;
- Discriminação por religião;
- Dentre outras.

Respeito à diversidade

Acreditamos que todas as pessoas, independentemente de raça, credo, gênero, idade, entre outros fatores, devem ser tratadas com respeito e consideração, valorizando a diversidade de visões e opiniões.

Estamos comprometidos também com ações que visam assegurar oportunidades de trabalho justas, tratamento igual em todos os momentos: contratação, promoção, treinamento, compensação, rescisão e ação corretiva. Não toleramos atitudes discriminatórias por parte de nenhum colaborador, fornecedor ou terceiros.



- **POSTURA PROFISSIONAL**

É a maneira de agir e ser no ambiente de trabalho, envolvendo relacionamento entre pessoas, valores da empresa e o comportamento de cada um. Seguem as recomendações e proibições para a conduta do colaborador:

Recomendações:

Trate todos com respeito, lealdade e cordialidade;

Aja com transparência e honestidade com colegas, fornecedores, clientes, agentes públicos e todos aqueles com quem interagimos;

Valorize as pessoas e incentive o espírito de equipe, contribuindo com o desenvolvimento dos seus colegas de trabalho;

Siga fielmente e pratique os valores da empresa em todos os ambientes que estiver, seja nos canteiros de obras, escritórios, eventos, perante autoridades, órgãos públicos, na sociedade e no mercado em geral;

Seja pontual, ético, respeite e honre todos os compromissos assumidos;

Tenha compromisso com redução de despesas, otimização dos recursos em todas as atividades da empresa, sempre mantendo a qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

Proibições:

- É expressamente proibido aproveitar-se de cargo ou posição hierárquica para obter vantagens ou benefícios pessoais.
- Utilizar de forma inadequada as dependências comuns da empresa, como estações de trabalho, salas de reuniões, banheiro, copa, elevadores, etc.
- Dar o consentimento ou fazer propaganda política, religiosa ou comercial nas dependências da empresa sem o consentimento da Diretoria Executiva da Duclass Empreendimentos e Negócios Imobiliários.



- **SÁUDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR NO TRABALHO**

Um ambiente de trabalho seguro e saudável é um direito de todos. A Duclass tem compromisso com a saúde e segurança dos colaboradores, terceiros, parceiros e fornecedores que estiverem em nossas dependências, porém, considerando que estes também são responsáveis pelas ações que mantêm referida segurança. A Duclass recomenda e determina:

- Atue com prevenção, para evitar acidentes;
- Utilize os EPIs – Equipamento de Proteção Individual;
- Garanta a limpeza, segurança e organização em todas as instalações da Duclass;
- Comunique à sua liderança o tratamento médico que possa impactar na segurança durante o trabalho.

- **UNIFORMES**

Colaboradores em exercício de suas atividades profissionais representam a empresa.

Desta forma, ao escolher a vestimenta, faz-se necessário o uso do bom senso a fim de manter a postura e imagem profissionais e abdicar de peças que não são adequadas ao ambiente corporativo. Ressaltamos, porém, que a Duclass respeita a expressão individual e dá flexibilidade para cada colaborador se vestir como deseja, atendendo às diretrizes deste código. O uso de uniforme é altamente desejável e recomendamos sua utilização durante a jornada de trabalho.

- **PATRIMÔNIO**

É de responsabilidade do colaborador zelar pelo bom uso e conservação do patrimônio da empresa colocado sob sua guarda como materiais, equipamentos, ferramentas e máquinas.

Você é responsável pelos bens da empresa que utiliza no desenvolvimento de suas tarefas.

Cuide de suas ferramentas de trabalho, realizando sua conservação, limpeza, solicitação de manutenção, além de fazer o uso correto de todas elas. Sem elas você não conseguirá obter uma boa produtividade.



- ASSIDUIDADE

Assiduidade é estar presente nos dias e horários previstos. Faltas programadas (consultas médicas e odontológicas, exames médicos, cirurgias, etc.) devem ser avisadas com antecedência ao líder direto e as emergenciais devem ser avisadas por telefone. Qualquer falta, para ser abonada, deve ser devidamente justificada por documento autorizado e com a assinatura do líder.

- USO DO TELEFONE

O telefone é um dos meios de comunicação mais utilizados atualmente devido à praticidade na solução de problemas. Uma vez que as linhas que a empresa possui são para uso comercial, é importante que você siga algumas regras que facilitarão a vida de todos na rotina do trabalho:

- Atenda ao telefone brevemente, se possível, ao primeiro toque;
- Atenda ao telefone com disposição e alegria! As pessoas sentem como você está, mesmo à distância;
- O uso do telefone, interna ou externamente, deve ser prioritariamente para fins profissionais. Seja breve caso necessite usar o mesmo para fins particulares;
- Seja objetivo, forneça as informações necessárias, sem rodeios;
- Tenha sempre caneta e papel em mãos para anotar informações/recados;
- Planeje suas ligações;
- Despeça-se educadamente das pessoas;

Ao atender ao telefone, fale o nome de sua área, seu nome e o cumprimento de bom dia ou boa tarde.

- O uso de smartphone possibilita uma comunicação eficaz e instantânea através de aplicativos como WhatsApp e redes sociais. Embora produtivo, o uso dessas ferramentas para questões pessoais durante a jornada de trabalho compromete sua produtividade. Se você está buscando excelência em sua carreira profissional, fique atento aos excessos.

RELACIONAMENTO COM CLIENTES E FORNECEDORES



CLIENTES:

É nosso compromisso contribuir para a realização do sonho de nossos clientes, atendendo suas expectativas integralmente. Os requisitos e expectativas dos clientes devem ser considerados e todos aqueles que forem acordados devem ser rigorosamente cumpridos.

Nunca discriminamos clientes. No entanto, a Duclass reserva-se no direito de encerrar qualquer relação comercial sempre que seus interesses não estiverem sendo atendidos ou ainda quando o relacionamento representar risco legal, social ou ambiental.

As informações sobre nossos produtos e serviços devem ser sempre claras e verdadeiras.

Dados técnicos dos empreendimentos sempre serão informados aos clientes.

Temos sempre o compromisso com a satisfação dos clientes e respeito aos direitos dos consumidores. Para tanto, seguem algumas dicas:

- Paixão pelo trabalho que realizamos resulta na superação de obstáculos e no atingir patamares elevados em sua carreira profissional: é um motivador da busca constante pelo alto padrão de desempenho, nosso cliente sente esta energia.
- Conhecimento para buscar informações necessárias ao bom atendimento: o conhecimento pode ser ampliado sempre e depende muito mais de sua atitude do que de qualquer outro fator. Então, sempre reflita sobre seu autodesenvolvimento para aprimorar sua bagagem e ajudar a melhorar os processos da Duclass.
- Comunicação caminha junto ao conhecimento que precisa ser compartilhado por todos que fazem parte da Duclass. Portanto, promova a integração entre as áreas para, juntos, alcançarem a melhor satisfação dos nossos clientes!
- Atitude é algo que depende exclusivamente de você! É a capacidade de escolher o caminho que se quer traçar. Então, seja proativo na busca de informações e interessado no seu autodesenvolvimento, comprometendo-se na busca por soluções para o cliente.

FORNECEDORES



Os fornecedores da Duclass devem ser avaliados por meio de critérios claros e sem discriminação. Toda decisão deve ter sustentação técnica e econômica, não sendo permitidos favorecimentos de nenhuma natureza. A Duclass poderá encerrar uma relação de negócio com um fornecedor sempre que houver prejuízo de seus interesses ou descon sideração das questões legais, tributárias, do meio ambiente e de saúde e segurança do trabalhador.

O relacionamento é pautado no respeito e na busca permanente de desenvolvimento de produtos e serviços que agreguem valor à Duclass. Demonstre respeito com o fornecedor, promovendo relações positivas por meio da cortesia e imparcialidade em todas as fases do ciclo de compras ou prestação de serviços. Abstenha-se de solicitar ou aceitar dinheiro, empréstimos, créditos ou descontos, presentes, favores ou qualquer tipo de serviço de fornecedores atuais ou potenciais que possam influenciar na decisão de compra.

CONCORRENTES

A DUCLASS acredita na competição saudável como meio de desenvolvimento econômico de nossa sociedade.

Nosso compromisso é com a competição por negócios atendendo às leis antitruste*. Nossos colaboradores são orientados a não participar de práticas que violem essas leis, tais como:

- Acordos com concorrência sobre formação de preços, custos, descontos ou condições de venda;
- Manipulações de propostas ou cotações com concorrente;
- Adesão à boicote de fornecedores ou clientes com fins anticompetitivos.

**A Lei Antitruste e suas derivações, foram criadas para punir práticas anticompetitivas de empresas que usam o poder de mercado para restringir a produção e aumentar os preços, desestimulando assim que outras pessoas jurídicas entrem no mercado, ou então eliminando a concorrência. Seu objetivo principal é evitar e combater os monopólios prejudiciais à livre concorrência e as relações consumeristas.*

Prezamos pela lealdade, respeito e ética, preservando as leis de mercado e livre concorrência.

COMPLIANCE



Todos os colaboradores da Duclass, bem como sua alta direção, se comprometem com as políticas de compliance, que requerem o cumprimento das boas práticas de governança corporativa. Nosso foco é possibilitar o aprimoramento das decisões e dos nossos controles internos, promover auditoria, zelar pela gestão de riscos, incentivar ações de comitê de gestão e a conduta transparente e ética.

SIGILO

As informações confidenciais da empresa devem ser mantidas em sigilo. Essa obrigação também se aplica após o término do contrato de trabalho.

DO SIGILO EMPRESARIAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL

Fica expressamente proibido aos colaboradores a divulgação, publicação e/ou qualquer tipo de cópia de informações, conteúdos incluindo imagens, arquivos, relatórios relacionados à Duclass Empreendimentos e Negócios Imobiliários, relatórios com informações de nossos clientes, parceiros ou terceiros, não podendo utilizar, reproduzir, divulgar, importar, armazenar, ocultar, comercializar qualquer material ou item protegido, mesmo que sem finalidade econômica ou sem intuito de lucro, protegidos ou não por propriedade intelectual ou sigilo empresarial, principalmente no que tange às negociações de qualquer natureza.

Os colaboradores tem ciência e concordam que todo material e/ou resultado desenvolvido em decorrência dos serviços para os quais foram contratados, pertencem exclusivamente à Duclass. Todos os colaboradores devem zelar pelo resguardo e sigilo das informações de propriedade da Duclass, a que tenham acesso em razão de suas atividades, mesmo após o término do vínculo empregatício, sendo vedada a divulgação e compartilhamento sem a expressa autorização da Duclass.

MARCA DUCLASS

Todos os colaboradores da Duclass devem evitar atividades pessoais e interesses financeiros que possam entrar em conflito com a marca Duclass ou com as suas responsabilidades para com a empresa. O colaborador Duclass deverá estar atento ao envolver-se ou associar-se a produto, marca ou serviço que seja patrocinado ou oferecido por nossos concorrentes e evitar que sua imagem seja



associada à tal, assim como qualquer atividade cujo o tema, figura ou imagem possa causar qualquer tipo de ofensa séria ou generalizada associada a qualquer espécie de discriminação.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD

Todos os colaboradores da Duclass, têm a obrigação de cumprir rigorosamente as normativas brasileiras anticorrupção, incluindo as disposições da Lei nº 12.846/2013 e seus decretos regulamentadores, bem como a Lei 13.709/2018 (lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

MEIO AMBIENTE

A Duclass está sempre empenhada em realizar suas atividades de negócios de maneira socialmente responsável e de acordo com práticas sustentáveis.

A realização de práticas sustentáveis é a parte principal da transformação contínua que a Duclass procura atender em relação às demandas do negócio, minimizando qualquer impacto adverso sobre os recursos e as gerações atuais e futuras da comunidade.

Consideramos a proteção ambiental uma questão fundamental a ser promovida na abordagem global dos negócios, estando sempre comprometidos com a legislação, desempenho ambiental, desenvolvimento e implementação de soluções técnicas inovadoras para minimizar o impacto ambiental.

DISPOSIÇÃO FINAL

Todo colaborador que for integrado à Duclass deverá receber o CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA, e assumir o compromisso de cumpri-lo.

É dever dos colaboradores de forma coletiva, não apenas cumprir, mas divulgar as normas contidas neste código, favorecendo a harmonia, no ambiente de trabalho.

O desrespeito à este Código de Conduta, resultará em advertências e penalidades previstas em Lei.



Duclass
EMPREENDEIMENTOS E NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS

CRECISP: 38.938-J

(11) 97823-7294

(11) 98851-2865

Qualquer violação, prática ou ato que sejam contrários aos estabelecidos neste código de conduta deverá ser relatado imediatamente ao canal de denúncia.

Não seja conivente!