




# PROGRAMA DE INTEGRIDADE 2023

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	4
2. OBJETIVO .....	4
3. CONCEITO.....	4
3.1 SOBRE O PROGRAMA .....	4
4. APRESENTAÇÃO .....	5
5. COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO .....	5
5.1 PADRÕES DE INTEGRIDADE E CONDUTA.....	5
6. CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA .....	6
6.1 CÓDIGO DE CONDUTA DA REAL JURÍDICA .....	6
6.2 CONDUTA DOS ADMINISTRADORES E COLABORADORES .....	7
6.3 CONDUTA PESSOAL DA COBRANÇA .....	7
6.4 CONDUTA DA LIDERANÇA.....	8
6.5 CONDUTAS INACEITÁVEIS AOS COLABORADORES .....	9
7. POLÍTICA DE ANTICORRUPÇÃO .....	10
8. VEDAÇÕES E OBRIGAÇÕES .....	11
8.1 PAGAMENTOS DE FACILITAÇÃO .....	11
8.2 BRINDES, PRESENTES E HOSPITALIDADE .....	11
8.3 DOAÇÕES BENEFICENTES E CONTRIBUIÇÕES POLÍTICAS .....	11
8.4 PREVENÇÃO.....	12
8.5 REGISTROS CONTÁBEIS.....	12
8.6 COMITÊ DE AUDITORIA .....	13



8.7 AUDITORIA INTERNA .....	13
8.8 AVALIAÇÃO DE RISCOS DE FRAUDE E CORRUPÇÃO .....	13
9. POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS .....	15
9.1 ATUAÇÃO.....	15
9.2 COLABORADORES.....	15
9.3 EQUIPES DE SEGURANÇA (CONTRATADOS).....	15
9.4 FORNECEDORES .....	16
9.5 ENGAJAMENTO EM TRABALHOS SOCIAIS.....	16
9.6 LEGISLAÇÃO .....	16
9.7 PREVENÇÃO.....	16
9.8 CANAL DE DENÚNCIA.....	17
10. MEDIDAS DISCIPLINARES.....	17
10.1 DILIGÊNCIAS APROPRIADAS PARA A CONTRATAÇÃO .....	18
10.2 TREINAMENTOS PERIÓDICOS.....	18
10.3 GOVERNANÇA CORPORATIVA .....	18
10.4 RESPONSÁVEIS SUPERVISÃO DO PROGRAMA.....	19
11. APROVAÇÃO, VIGÊNCIA E REVISÃO .....	19
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	19
13. REFERÊNCIAS NORMATIVAS .....	20

 <b>RealJurídica</b> ASSESSORIA EM RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO	Programa de Integridade	Data de Registro 29/10/2019	Data de Revisão 08/02/2023	Versão 05
---	----------------------------	-----------------------------------	----------------------------------	--------------

## 1. INTRODUÇÃO

A Real Jurídica especializada em recuperação de créditos, atua em todo território brasileiro nacional desde 1994 oferecendo soluções personalizadas em serviços de cobranças judicial e extrajudicial, através de investimentos constantes em tecnologia, com experiência em gestão de pessoas e inteligência de relacionamento, opera com respeito à integridade ética e à responsabilidade social.

## 2. OBJETIVO

Este plano de integridade desenvolvido pela Real Jurídica tem o objetivo de aperfeiçoar e manter os princípios da integridade, através dos mecanismos de gerenciamento de riscos, com o monitoramento contínuo da diretoria, nas operações executadas pelos colaboradores ou terceiros que representem risco a conquista dos objetivos da Real Jurídica.

## 3. CONCEITO

### 3.1 SOBRE O PROGRAMA

A Real Jurídica desenvolveu este programa de integridade, com a finalidade de prevenir e combater à corrupção nas atividades executadas pela empresa. Este documento apresenta os procedimentos internos de integridade, auditoria, incentivo a denúncia e aplicação efetiva do código de conduta e integridade, bem como demais documentos instrucionais relacionados à integridade, conforme os princípios e valores que regem a lei anticorrupção, previstos na Lei nº 12.846/2013.

A integridade é uma peça fundamental para Administração da Empresa, uma condição para que todas as atividades laboradas não só tenham confiança e legitimidade, mas também que sejam efetivas. Para a Real Jurídica, promover a integridade e a prevenção à corrupção no setor de cobranças é essencial, não só para preservar a credibilidade das atividades executadas, em suas negociações com os clientes, mas também para assegurar que haja uma conduta transparente nos atendimentos prestados.



#### 4. APRESENTAÇÃO

Este programa de integridade tem o propósito de apresentar os valores da Real Jurídica, o qual contribui positivamente para a promoção das boas práticas de gestão da integridade. A Real Jurídica repudia e não tolera atos de corrupção, suborno, fraude, propina, lavagem de dinheiro e não autoriza qualquer tipo de pagamento, de facilitação, ou qualquer ato ilícito.

Todos os colaboradores e prestadores de serviços devem contribuir com a prevenção das práticas de corrupção e denunciar situações que possam configurar a corrupção nas atividades da Real Jurídica.

#### 5. COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

A alta administração da Real Jurídica conduz todas as suas negociações de forma ética, íntegra e transparente, respeitando todas as normas de anticorrupção, esta tarefa é compromisso de todos os colaboradores da companhia.

A alta administração da Real Jurídica é comprometida com a disseminação dos conceitos éticos e de integridade previstos pela empresa, na condução e recomendações de melhorias dos processos, cumprindo e fazendo cumprir as leis, normas regulamentares, políticas, na observância do Código de Conduta e do Programa de Integridade da Instituição.

##### 5.1 PADRÕES DE INTEGRIDADE E CONDUTA

O Código de Conduta e Integridade da Real Jurídica apresenta uma visão sobre princípios e práticas de governança, de forma a contribuir com o fortalecimento da transparência na gestão, traduz princípios e valores a serem observados e cultivados por todos os níveis hierárquicos da Companhia no relacionamento com nosso público de interesse, bem como contribui para o alcance da nossa missão. O Código de Conduta e Integridade da Companhia é aplicado em todos os setores da empresa, desde a operação até a gerência administrativa.

No ato da admissão na Real Jurídica, todos os colaboradores recebem o Código de Conduta e Integridade e assinam recibo de normas e procedimentos internos. O código é disponibilizado para os funcionários na **INTRANET** da



companhia, para que haja a reciclagem do assunto constantemente e para conhecimento de possíveis alterações que possam ter ocorrido, os quais registram ciência e concordância com os documentos direcionadores da ética corporativa da Real Jurídica.

## 6. CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

O Código de Conduta Ética e Integridade apresenta uma visão sobre princípios e práticas de governança, de forma a contribuir com o fortalecimento da transparência na gestão, traduz princípios e valores a serem observados e cultivados por todos os níveis hierárquicos da Real Jurídica no relacionamento com nosso público de interesse e contribui para o alcance da nossa Missão.

### 6.1 CÓDIGO DE CONDUTA DA REAL JURÍDICA

Desenvolvemos nossas ações com base no respeito à dignidade e diversidade humana e cultural, preservando a individualidade e o direito à divergência de opiniões e liberdade de expressão, vedamos constrangimentos de qualquer natureza por ideologia política, partidária, orientação sexual, raça, cor e religião.

Proporcionamos um ambiente de trabalho seguro e saudável e adotamos medidas que contribuam para a melhoria da qualidade de vida, viabilizando o equilíbrio entre vida profissional e pessoal. Garantimos a integridade física de nossos colaboradores, respeitamos e protegemos a privacidade dos administradores, funcionários e colaboradores e a confidencialidade de suas informações.

Praticamos a equidade em todos os nossos relacionamentos, na igualdade de direitos e de oportunidades com justiça e disposição para reconhecer imparcialmente o direito de cada um. Garantimos igualdade de oportunidades nos processos de recrutamento, seleção, contratação, promoção, carreira, treinamento e desenvolvimento e outros relativos ao público interno.

Repudiamos e denunciaremos qualquer exploração das pessoas pelas formas distorcidas de trabalho, tais como o compulsório, forçado, escravo ou infantil ou por sua exploração sexual. Não admitimos corrupção e lavagem de dinheiro, terrorismo, suborno e atos ilícitos de qualquer natureza, não compartilhamos com empresas que o façam discriminadamente, repudiamos condutas que possam caracterizar



assédio de qualquer natureza.

## 6.2 CONDUTA DOS ADMINISTRADORES E COLABORADORES

Conhecer, praticar e disseminar os princípios e normas contidos no Código de Ética e as demais regras e políticas internas, nos empenhando no combate a atos ilícitos e antiéticos de qualquer vertente.

Preservar o clima de confiança e harmonia nas relações internas e externas, buscando evitar conflitos de interesses, desrespeito ou intimidação. Aceitar críticas ou sugestões que tenham por propósito a melhoria dos processos e relacionamentos dentro e fora do trabalho.

Respeitar o sigilo das informações não somente durante o período de vinculação à empresa, mas também posteriormente, na hipótese de desligamento, por qualquer razão.

Evitar que as relações de parentesco ou amizade interfiram nas negociações entre colaboradores, gerando conflitos.

Manter o ambiente de trabalho limpo e organizado contribuindo para a boa imagem da empresa, cada setor será responsável pela preservação de móveis, máquinas e equipamentos, limpeza e organização de armários e depósito.

Participar de programas de treinamentos, Saúde Ocupacional, ginástica laboral e decompressão, gincanas, dinâmicas e brincadeiras que melhorem o clima organizacional e a saúde de todos.

## 6.3 CONDUTA PESSOAL DA COBRANÇA

Nosso trabalho é propor soluções personalizadas a nossos clientes, somos treinados e temos o equilíbrio para realizar a cobrança ao devedor, nosso foco sempre será a qualidade no atendimento ao cliente.

Nossos clientes e seus devedores são nosso maior patrimônio, tratamos da melhor forma possível e estamos sempre disponíveis a ajudá-los, tendo como objetivo a satisfação de suas necessidades, é necessário ter flexibilidade, transmitir educação, tranquilidade, ter empatia, ou seja, sempre os cativar.

Posturas a serem observadas pelos operadores de cobranças no contato com o cliente:

- Prestar informações ao cliente com cortesia e eficiência, oferecendo



informações precisas e verdadeiras, para que o cliente escolha a melhor opção de pagamento de acordo com sua necessidade, respeitando os critérios estabelecidos nos scripts de cobrança.

- Agir sempre com dignidade e lealdade, não fornecendo informações enganosas ou improcedentes sobre os serviços da empresa e em nenhuma hipótese, conceder aos clientes, vantagens diretas ou indiretas, que contrariem as políticas comerciais da empresa.

- Guardar absoluto sigilo das informações obtidas dos clientes e devedores, seguindo rigidamente as normas internas, procedimentos e scripts de cobrança, exigidos pela Empresa ou por nossos clientes e fornecedores.

- Agir de boa-fé, não alterar nem deturpar o teor de documentos, informações cadastrais, números de produtos, conta corrente, agência, contratos, valores de dívidas e históricos de acionamento de clientes em sistemas, ou quaisquer outras formas.

- Abster-se de dar pareceres ou emitir opiniões, sem estar suficientemente informado, autorizado e devidamente documentado. Jamais tratar o cliente com arrogância, desprezo, cinismo, usar gírias ou palavras de baixo calão, ameaçar, gritar ou se exaltar com o cliente.

## 6.4 CONDUTA DA LIDERANÇA

- Auxiliar na formação de talentos de forma justa e honesta, possibilitando que tenham sucesso e trabalhem com equilíbrio, entusiasmo e motivação, objetivando bons resultados, zelando pela ética e combatendo privilégios.

- Dar e receber feedback de forma a construir relações de confiança e transparência, bem como desenvolver uma equipe engajada, acolher sugestões, ideias, questionamentos que, partindo dos liderados, representam contribuição para o aprendizado e a melhoria dos processos, para formar sucessores prontos para os desafios do presente e do futuro.

- Empenhar em dar bons exemplos aos nossos liderados, estimular iniciativas de capacitação, preservação da saúde, segurança no trabalho e sustentabilidade, incentivar a estabelecer um equilíbrio entre o trabalho, a família e a sociedade em geral, de modo a manter seu bem-estar profissional, pessoal e social.

- Dedicar especial atenção aos assuntos de interesse dos clientes, sejam eles internos ou externos e estimular o mesmo comportamento por parte dos liderados.





- Manter os colaboradores informados sobre metas, projetos, planos de carreira e oportunidades, campanhas motivacionais, elevar o nível de motivação dos que buscam o crescimento profissional, sempre respeitando a ética e a boa-fé, nas relações com a Empresa, a liderança e os demais colaboradores.

## 6.5 CONDUTAS INACEITÁVEIS AOS COLABORADORES

- Exercer atividades externas que estejam em conflito com os interesses da Empresa.

- Obter vantagens pessoais, para si ou outrem, valendo-se do cargo que ocupa ou informações privilegiadas, junto a colegas de trabalho, entidades financeiras ou comerciais que transacionem com a Empresa.

- Divulgar informações não autorizadas e ou privilegiadas a que tiverem acesso, mesmo após o desligamento da Empresa.

- Utilizar de equipamentos eletrônicos de entretenimento ou usar pendrives, cd's e dvd's nos computadores da empresa, entrar no recinto da empresa com aparelhos eletrônicos (celulares, computadores, notebooks, filmadoras, máquinas fotográficas, etc.) de uso pessoal, sem autorização.

- Ceder ou autorizar indevidamente a sua senha de acesso aos sistemas da empresa a outros colaboradores, obter vantagem de qualquer espécie, sendo ela financeira ou qualquer outra que possa se beneficiar, através do acesso a quaisquer informações da Empresa ou de nossos clientes, informações cadastrais, pessoais e de dívidas dos clientes devedores.

- Usar para fins particulares ou repassar a terceiros, tecnologias, metodologias, conhecimento específico e outras informações particulares de clientes, ou de propriedade da Real Jurídica sem prévia autorização.

- Utilizar das situações, documentos, produtos, e áreas da Real Jurídica para fins acadêmicos (estudo de caso ou metodologias), sem a autorização da Diretoria.

- Ocupar-se de qualquer atividade que possa prejudicar os interesses do serviço, bem como a utilização de computadores (redes sociais), telefones, sistemas, softwares, plataformas online, dentro outros disponíveis em ambiente de trabalho, para uso pessoal.

- Promover algazarra, brincadeiras e aderir a discussões, discursos políticos ou religiosos.

- Praticar qualquer ação ou atitude, individual ou coletiva, que possa prejudicar a imagem empresarial da Real Jurídica.



- Compartilhar informações sobre administradores e funcionários, relativas à sua atividade e que coloquem em risco a integridade física ou moral de qualquer outra pessoa, resultando em quebra de sigilo.
- Permanecer nas instalações da Empresa estando sob efeito ou afetado pelo uso de tais substâncias (álcool, drogas) ainda que lícito.
- Portar de arma de qualquer espécie nas dependências da empresa, ressalvada as hipóteses de expressa autorização, em função da atividade desenvolvida no âmbito da Empresa.
- Aceitar, direta ou indiretamente, nem para si, nem para os outros, solicitar, aceitar ou admitir dinheiro, benefícios, presentes, favores, promessas ou outras vantagens.
- Comentar boatos, caluniar, injuriar ou difamar a empresa, clientes, devedores, fornecedores, administradores e colaboradores. Divulgar dados de clientes, obter vantagens para si ou para terceiros.
- Admitir a prática de quaisquer atos discriminatórios relacionados a origem, condição social, posição hierárquica, grau de escolaridade, religião, crença ou filosofia de vida, deficiência, cor, raça, sexo, orientação sexual, estado civil, situação familiar, ideologia política ou associação com entidades de classe.
- Usar ou permitir o uso das funções exercidas para obtenção de vantagem direta ou indireta para si ou para terceiros.
- Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou a terceira pessoa a ele relacionada, bem como receber qualquer benefício, seja em nome da Organização ou de quem quer que seja.

## 7. POLÍTICA DE ANTICORRUPÇÃO

Nenhum colaborador deve permitir a entrega ou promessa de dinheiro, bens em geral, ou qualquer outra vantagem a agentes públicos, funcionários de órgãos ou agências governamentais, incluindo autarquias, empresas estatais, sociedades de economia mista, organizações internacionais, partidos políticos, candidatos a cargos eletivos, membros do Poder Executivo, Judiciário ou Legislativo, visando obter vantagem, determiná-lo a praticar, omitir ou retardar ato de ofício, ou de qualquer forma influenciá-lo. A proibição se estende, ainda, a pessoas próximas a agentes públicos, independente do vínculo.

As Leis Anticorrupção se aplicam também aos indivíduos que agiram de



maneira a incentivar o pagamento, ou seja, a qualquer indivíduo que aprovar o pagamento ou promessa de vantagem indevida, fornecer ou aceitar faturas falsas, retransmitir instruções para o pagamento ou promessa de vantagem indevida, encobrir o pagamento, ou promessa de vantagem indevida, ou cooperar conscientemente com o ato de corrupção.

## **8. VEDAÇÕES E OBRIGAÇÕES**

### **8.1 PAGAMENTOS DE FACILITAÇÃO**

Pagamentos de Facilitação, são pagamentos de pequeno valor, muitas vezes feitos com a intenção de assegurar ou apressar a expedição de atos governamentais. A Real Jurídica proíbe expressamente os Pagamentos de Facilitação.

### **8.2 BRINDES, PRESENTES E HOSPITALIDADE**

Brindes, presentes e hospitalidade podem, em muitos casos, constituir ferramentas de negócio legítimas e usuais. Porém, todos eles podem, dependendo das circunstâncias, configurar uma vantagem indevida. O colaborador deve se assegurar de que toda oferta de brinde, presente ou hospitalidade esteja em conformidade com as regras estabelecidas pelo Departamento Jurídico e pelas normas vigentes, em caso de dúvidas, entrar em contato com o referido departamento.

### **8.3 DOAÇÕES BENEFICENTES E CONTRIBUIÇÕES POLÍTICAS**

A Real Jurídica proíbe que qualquer contribuição ou doação sejam efetuadas em troca de favorecimento ou vantagem indevida, ou para influenciar decisão de agente público, ainda que a entidade favorecida seja uma instituição beneficente.

São proibidas as contribuições e doações a entidades ou instituições a pedido de um agente público, ou na qual o agente público ou uma pessoa próxima exerça qualquer função.



As contribuições ou doações a partidos políticos, campanhas políticas ou candidatos a cargos públicos são taxativamente proibidas, em qualquer circunstância.

As contribuições e doações para fins filantrópicos ou beneficentes, por sua vez, devem ser previamente aprovadas e documentadas pelo Departamento Jurídico, e somente podem ser feitas por razões beneficentes ou assistenciais legítimas.

Toda solicitação de contribuição ou doação beneficente em nome da Real Jurídica será feita por escrito e exigirá a aprovação prévia e unânime da Diretoria.

A contribuição ou doação será obrigatoriamente feita em favor e em nome da instituição, nunca em nome de pessoa física. Será sempre necessário obter recibo ou documento, comprovante equivalente detalhado e assinado pelo administrador legalmente constituído da instituição.

## 8.4 PREVENÇÃO

Entendem-se como sinais de alerta determinadas circunstâncias suspeitas, que possam indicar o risco de violação às Leis Anticorrupção, ou situações irregulares ou incompatíveis com o padrão ético que se visa resguardar. Ainda que não se trate de uma violação em si, mas de uma situação de aparente risco, ou que cause algum tipo de estranheza, a existência de um sinal de alerta deve ser comunicada imediatamente ao superior direto, ou relatado no canal **sac-i@realjuridica.com.br**. Com isso, a Empresa poderá apurar os fatos, prevenir a ocorrência de infração, e decidir a melhor maneira de lidar com a situação.

## 8.5 REGISTROS CONTÁBEIS

As Leis Anticorrupção exigem a contabilização fiel e precisa de todos os pagamentos feitos pelas empresas, além de sua documentação, uma vez que sua falha pode gerar oportunidade para fraudes e desvios, além de acarretar responsabilidade civil e administrativa para as empresas, por indicar conduta e descontrole que, por si só, violam as Leis Anticorrupção. Da mesma forma, os terceiros são orientados a assegurar que todas as transações ou operações que estejam, de qualquer forma, relacionadas ao negócio da Real Jurídica estejam total e claramente documentadas, em detalhe, com a descrição correta das despesas, além da necessidade de que sejam corretamente aprovadas e classificadas.



A Real Jurídica estabelece e mantém controles internos que garantem que todas as despesas e operações envolvendo pagamentos são aprovadas segundo suas normas de governança e alçadas de aprovação e todas as operações são registradas de maneira a permitir a elaboração das demonstrações financeiras, de acordo com os princípios e demais regras constantes das Normas Brasileiras de Contabilidade.

## 8.6 COMITÊ DE AUDITORIA

Órgão de governança definido no Estado Social da Companhia, responsável pelo assessoramento ao órgão administrativo máximo da Companhia Conselho de Administração nas matérias relacionadas com a fiscalização da gestão da Companhia e a rigorosa observância dos princípios e regras de conformidade, responsabilização corporativa e governança.

## 8.7 AUDITORIA INTERNA

Órgão de assessoramento ao Conselho de Administração, cuja atividade está estruturada em procedimentos, com enfoque técnico, objetivo, sistemático e disciplinado, e tem por finalidade agregar valor ao resultado da organização, apresentando subsídios para o aperfeiçoamento dos processos, da gestão e dos controles internos, por meio da recomendação de soluções para não-conformidades apontadas nos relatórios.

## 8.8 AVALIAÇÃO DE RISCOS DE FRAUDE E CORRUPÇÃO

O acompanhamento é efetivado por parte do Diretoria Administrativa e da equipe responsável pela execução das atividades operacionais, os quais reportam os relatórios de gerenciamento dos riscos, com periodicidade contínua para a eficiência do programa de Integridade. Sendo implementada pelos gestores incluindo a verificação da existência de governança do programa de integridade, assim sua estrutura e pessoas envolvidas na gestão e avaliação dos riscos os procedimentos necessários à identificação, acompanhamento e monitoramento dos riscos relevantes; controles e limites de exposição a corrupção.

A Política de Gestão de Riscos tem por objetivo orientar, seus colaboradores e prestadores de serviços com relação às diretrizes e responsabilidades para o 14 gerenciamento de



riscos, bem como orientar sobre os processos de integridade e anticorrupção, avaliação e mensuração, controle, mitigação, monitoramento e reporte dos riscos inerentes às atividades executadas pela Real Jurídica, incorporando a visão de riscos à tomada de decisões, nos termos da legislação, códigos de conduta, e COMPLIANCE da empresa visando as boas práticas de atendimento pela empresa.

Reportamos ao Conselho de Administração as ações da gestão de riscos, controles internos e COMPLIANCE, as Auditorias Internas e Externas realizam verificações periódicas e independentes, avaliando a adequação dos operadores de cobrança a partir da verificação de sua qualidade, suficiência, cumprimento e efetividade, dos processos de Anticorrupção e Integridade. No Programa de Integridade da Real Jurídica, declaramos o repúdio à atos de fraude, corrupção, lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e quaisquer outros atos ilícitos, considerando todos os níveis de negócio da Real Jurídica, permeando a alta administração, os funcionários, terceiros.

As orientações e diretrizes específicas para prevenção de riscos abordam os principais riscos envolvidos nos negócios da Real Jurídica conforme mencionado abaixo:

**Risco Operacional:** Com o intuito de manter todos os padrões de Integridade, qualidade e anticorrupção a Real Jurídica executa gravações de ligações executadas pelos colaboradores e parceiros, sendo armazenadas em um banco de dados Criptografados garantindo uma maior eficiência em sua proteção contra invasores. As conversas são monitoradas pelo setor de Ouvidoria e Monitoria, quando necessário as mesmas são analisadas mediante inquérito ou necessidade os canais de ouvidoria e denúncias.

A Real Jurídica possui um canal exclusivo para atendimentos a clientes internos e externos 0800 024 4393. Os riscos relacionados à corrupção estão inseridos na categoria de risco operacional, especialmente nas categorias dos eventos de operações em falhas de negócios, fraudes internas e externas e falhas em processos.

**Risco de Mercado:** Os Fornecedores da Real Jurídica para serem aprovados em alguma determinada licitação ou cotação de serviços ou suprimentos tem a necessidade cumprir todas as normas de COMPLIANCE e Integridade determinadas pela Real Jurídica. Quando contratados os mesmos apresentam uma série de documentos e formulários os quais são apresentados ao setor de Compras e Suprimentos no ato da assinatura de contratos, além da integração de segurança do trabalho, normas de anticorrupção, integridade os quais devem assinar um termo de compromisso assegurando a normas previstas pela Real Jurídica.

**Risco de Processo:** Realizamos testes de conformidade nos principais processos, identificando os possíveis riscos e fragilidades, expedindo recomendações, monitorados através de plano de ação. As ocorrências são reportadas à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração, através dos relatórios trimestrais de acompanhamento da conformidade.

Reportamos ao Conselho de Administração as ações da gestão de riscos, controles internos e compliance, as Auditorias Internas e Externas realizam verificações periódicas e independentes, avaliando a adequação dos operadores de cobrança a partir da verificação de sua qualidade, suficiência, cumprimento e efetividade, dos processos de Anticorrupção



e Integridade.

No Programa de Integridade da Real Jurídica, declaramos o repúdio à atos de fraude, corrupção, lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e quaisquer outros atos ilícitos, considerando todos os níveis de negócio da Real Jurídica, permeando a alta administração, os funcionários, terceiros.

## **9. POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS**

### **9.1 ATUAÇÃO**

A nossa capacidade de interferir em políticas, procedimentos e práticas varia em função do grau de influência que exercemos junto aos nossos parceiros, colaboradores e fornecedores, mesmo onde nossa capacidade de influência é menor, contribuimos com ações de conscientização e promoção dos Direitos Humanos.

### **9.2 COLABORADORES**

Proporcionamos condições dignas de trabalho e buscamos promover ações educacionais que viabilizem o crescimento profissional e pessoal, procurando sempre manter um ambiente de trabalho saudável e seguro. Não toleramos discriminação ou assédio de qualquer natureza, inclusive moral ou sexual. Respeitamos a liberdade de associação, negociação coletiva e diversidade.

### **9.3 EQUIPES DE SEGURANÇA (CONTRATADOS)**

Acompanhamos de forma rigorosa, a capacidade técnica e a estabilidade emocional. Esses profissionais são treinados constantemente a fim de que desempenhem as suas atividades com observância aos princípios dos direitos humanos, repudiando: o abuso de poder, a discriminação, a interferência na privacidade dos cidadãos e o tratamento degradante ou desumano. Coibimos o uso da força e buscamos soluções pacíficas, que assegurem a integridade física das pessoas, a preservação do patrimônio e das informações.



## 9.4 FORNECEDORES

Procuramos estabelecer relações com entidades que compartilhem dos mesmos princípios e valores que a Real Jurídica. Promovemos o respeito aos direitos humanos em nossa cadeia de valor, incluindo a Declaração de Conformidade e Compromisso. Em caso de desrespeito aos direitos humanos, devidamente comprovado por autoridades governamentais e por instrumentos previstos na legislação, notificaremos o fornecedor para a adoção de medidas corretivas, e, caso não adotadas tais medidas, podemos rescindir a relação comercial.

Nas contratações de prestação de serviços a Real Jurídica apresenta tópico específico no contrato, que é solicitado a apresentação dos documentos que comprovem cumprimento da legislação trabalhista, previdenciária e tributária.

## 9.5 ENGAJAMENTO EM TRABALHOS SOCIAIS

Implementamos ações que permitam e incentivem o envolvimento dos colaboradores, de forma voluntária, nos projetos e ações sociais promovidos pela Real Jurídica.

## 9.6 LEGISLAÇÃO

Observamos a legislação e a regulamentação das localidades onde atuamos e cooperamos com as autoridades na promoção dos Direitos Humanos. Também cooperamos com a apuração de quaisquer incidentes envolvendo desrespeito a esses direitos.

## 9.7 PREVENÇÃO

Disponibilizamos o canal [sac-i@realjuridica.com.br](mailto:sac-i@realjuridica.com.br), para comunicação em geral e prestação de esclarecimentos e recebimento de denúncias, e informações sobre, inclusive, possíveis violações aos Direitos Humanos.





## 9.8 CANAL DE DENÚNCIA

A Real Jurídica disponibiliza um canal de denúncias para relatos de suspeitas de atos ilícitos, violações ao Código de Ética, Conduta, Integridade, casos de fraudes ou quaisquer descumprimentos de dispositivos legais e normativos aplicáveis a Real Jurídica.

As denúncias podem ser feitas através do e-mail [sac-i@realjuridica.com.br](mailto:sac-i@realjuridica.com.br). Existe um canal de ouvidoria no qual são tratadas de maneira sigilosa e com maior brevidade possível, garantindo a proteção ao denunciante e o sigilo da denúncia e da investigação.

## 10. MEDIDAS DISCIPLINARES

A comunicação de irregularidades identificadas é reportada aos responsáveis para adoção das providências necessárias. Identificadas violações às normas, a Real Jurídica realiza apuração de responsabilidades, de modo que se aplique a ação disciplinar cabível ao ato praticado.

Estabelecemos no Código de Ética e Conduta e em cláusulas contratuais as medidas disciplinares a serem aplicadas. Na apuração de responsabilidade, além da gravidade da ocorrência, são também considerados aspectos como:

- Veracidade das informações;
- Condições do ambiente de trabalho;
- Atuação dos superiores hierárquicos;
- Nível de responsabilidade;
- Existência do dolo e má-fé;

O funcionário que estiver comprovadamente envolvido em atos ilícitos será responsabilizado disciplinarmente. A Real Jurídica buscará a recuperação por danos sofridos decorrentes de procedimento irregular em serviços, na forma da Lei.



## 10.1 DILIGÊNCIAS APROPRIADAS PARA A CONTRATAÇÃO

Nas aquisições e contratações, a Real Jurídica realiza processos de cotações com empresas que lhe fornecem notas fiscais. A Real Jurídica ainda está sujeita a outras normas e à fiscalização de órgãos de tributação, o que também assegura a clareza dos processos de compras e aquisições de serviços. Dessa forma, os processos de contratações seguem imparciais e transparentes e não concedem privilégios. As compras de bens e contratações de serviços são feitas de forma clara as quais são passadas pela aprovação da Alta Diretoria da Real Jurídica.

Nos contratos firmados a Real Jurídica inclui o “Termo de Compromisso de Anticorrupção”, no qual a empresa contratada declara ter ciência e se obriga a cumprir integralmente a Lei n 12.846/2013. No processo de administração dos contratos há segregação de funções para mitigar a ocorrência de possíveis irregularidades, por meio da definição de agentes diferentes para atuarem como Gestor do Contrato e Fiscal do Contrato.

## 10.2 TREINAMENTOS PERIÓDICOS

Realizamos ações de disseminação, através da divulgação, exposição, palestras ou treinamentos que envolvem assuntos relacionados à ética e conduta e ao processo de prevenção e combate à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e à corrupção, objetivando instruir os colaboradores.

Todos os colaboradores realizam o treinamento denominado “Prevenção e Combate à Corrupção”.

## 10.3 GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Política de Governança Corporativa estabelece as diretrizes relacionadas às práticas de governança corporativa e do comprometimento com os princípios básicos de Transparência, Prestação de Contas, Equidade e Responsabilidade Socioambiental, suportadas pela utilização de ferramentas de monitoramento que alinham o comportamento dos administradores ao interesse dos acionistas, dos clientes e da sociedade.



#### 10.4 RESPONSÁVEIS SUPERVISÃO DO PROGRAMA

Para garantir a independência do processo de prevenção à corrupção, a supervisão do programa de integridade é realizada pela gerência de riscos, controles internos, compliance e qualidade com interveniência de todas as gerências internas da Real Jurídica, que estão subordinados diretamente à diretora da companhia.

#### TEM COMO FUNÇÕES:

- Identificar, avaliar, controlar, mitigar e monitorar os riscos a que estão sujeitos os negócios e processos da Real Jurídica.
- Avaliar e monitorar a eficácia dos controles internos e do estado de conformidade corporativo.
- Propor as diretrizes relacionadas a Prevenção e Combate à Corrupção e gestão de riscos.
- Elaboração e atualização de normas e políticas relacionadas à prevenção a corrupção.
- Propor política, normas e procedimentos relacionados à gestão de riscos, a controles internos e compliance.
- As ações desenvolvidas no acompanhamento do programa constam no Relatório Trimestral de Acompanhamento da Conformidade, e são apresentadas à Alta Administração.

#### 11. APROVAÇÃO, VIGÊNCIA E REVISÃO

Este programa foi apresentado e aprovado pela diretoria da Real Jurídica. A periodicidade de revisão deste programa 01 (um) ano ou quando houver necessidades de alterações no ambiente legal ou nos riscos aos quais a empresa pode ser exposta.

#### 12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Real Jurídica tem todo o interesse em fortalecer e desenvolver a sua trajetória em busca da integridade, tendo como foco executar seus serviços



comerciais de forma transparente, a fim de que todas as atividades e todo o trabalho de gestão se voltem para os objetivos estratégicos e propiciem o alcance de sua missão institucional. Desse modo a Alta Administração reconhece a essencialidade dos mecanismos e das funções, não somente de integridade, mas também de riscos e controles internos para assegurar o alcance das metas estabelecidas. Vale mencionar que o âmbito do gerenciamento de riscos se torna peça-chave nesse andamento, já que possibilita a identificação antecipada dos eventos que podem se constituir em possíveis ameaças para alcance dos objetivos da empresa.

Na cultura compliance da Real Jurídica priorizamos o cumprimento das leis e regulamentos que contribuem para a mitigação de possíveis riscos de corrupção e desvios éticos, preservando sua reputação perante a sociedade. De maneira eminente, a Real Jurídica acredita que esse Plano de Integridade fortalece as diretrizes para uma conduta íntegra, ética, transparente e responsável por parte de seus dirigentes, funcionários, colaboradores e prestadores de serviços.

### 13. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- Lei Nº 12.846/2013;
- Lei Nº 13.303/1.

