



REGULAMENTO INTERNO DE PLANTAO

e Distribuicao de Leads

Empreendimento: Residencial Villa Bela Vista - Socorro/SP

Empresa: RESIDENCIAL BELA VISTA EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIO SPE LTDA

Publicacao oficial:

villabelavistasocorro.com.br/regra-de-plantao-do-villa-bela-vista

REGULAMENTO INTERNO DE PLANTÃO E DISTRIBUIÇÃO DE LEADS

Empreendimento: Residencial Villa Bela Vista — Socorro/SP

Empresa: RESIDENCIAL BELA VISTA EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIO SPE LTDA

Publicação oficial: <https://villabelavistasocorro.com.br/regra-de-plantao-do-villa-bela-vista>

Aplicação: todos os corretores de imóveis credenciados ao plantão de vendas do empreendimento

Documento complementar oficial: Termo de Compromisso de Confidencialidade e Proteção de Dados Pessoais e Sensíveis (LGPD) — <https://villabelavistasocorro.com.br/termo-de-compromisso-lgpd-corretores>

PUBLICAÇÃO E VERSÃO OFICIAL. A versão vigente e oficial deste Regulamento é aquela disponível no endereço público acima. Em caso de divergência entre cópias impressas, arquivos digitais distribuídos ou qualquer outra fonte, **prevalece o texto publicado no site oficial do empreendimento**. Alterações somente terão efeito após sua publicação no referido endereço.

BASE LEGAL E REFERÊNCIAS

Este regulamento foi elaborado em conformidade com:

- **Constituição Federal de 1988** — Art. 5º, X (inviolabilidade da intimidade, vida privada, honra e imagem)
- **Lei nº 6.530/1978** — regulamenta a profissão de Corretor de Imóveis
- **Decreto nº 81.871/1978** — regulamenta a Lei 6.530/78
- **Resolução COFECI nº 326/1992** — Código de Ética Profissional dos Corretores de Imóveis (especialmente Arts. 5º, 6º e 7º)
- **Resolução COFECI nº 1.256/2012** — fiscalização do exercício profissional
- **Lei nº 13.709/2018** — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
- **Lei nº 10.406/2002** — Código Civil (Arts. 20, 21, 113, 187, 422, 884 e 945)
- **Lei nº 4.591/1964** — incorporações imobiliárias
- **Lei nº 8.078/1990** — Código de Defesa do Consumidor
- **Decreto-Lei nº 3.688/1941** — Lei das Contravenções Penais (Art. 42, perturbação do trabalho ou sossego)
- **Sistema CRM oficial do empreendimento:** Chama no ZAP

CAPÍTULO I — DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º — Objeto

Este regulamento estabelece as regras de plantão de vendas, distribuição de leads, atendimento ao cliente e titularidade dos contatos relativos ao empreendimento Residencial Villa Bela Vista.

Art. 2º — Abrangência

Aplica-se a todos os corretores de imóveis devidamente inscritos no CRECI-SP e credenciados pela construtora/empreendimento para atuação no plantão de vendas, sejam autônomos, associados a

imobiliárias parceiras ou pertencentes ao quadro permanente, desde que tenham firmado o Contrato de Parceria / Termo de Adesão ao Plantão exigido para o credenciamento.

Art. 3º — Princípios

A atuação no plantão observará os princípios da:

- **Boa-fé objetiva** entre corretores, construtora e cliente (Arts. 113, 187 e 422 do Código Civil)
- **Lealdade profissional** entre pares (Art. 6º, II do Código de Ética)
- **Transparência** com o cliente
- **Igualdade de oportunidades** na distribuição de leads
- **Meritocracia** condicionada à presença efetiva no plantão

CAPÍTULO II — PRÉ-REQUISITOS PARA O PLANTÃO

Art. 4º — Habilitação obrigatória

Somente poderá participar do plantão, **independentemente de receber ou não leads no dia**, o corretor que:

I — Possuir inscrição ativa e regular no CRECI-SP, com carteira válida e portar identificação visível durante todo o plantão (Art. 6º da Lei 6.530/78);

II — **Haver assinado o Contrato de Parceria / Termo de Adesão ao Plantão e o Termo de Compromisso de Confidencialidade e Proteção de Dados Pessoais e Sensíveis (LGPD)**, nos quais reconhece:

- a) sua condição de **Operador de dados** (Art. 5º, VII da LGPD) em relação aos leads originados pela construtora e distribuídos via sistema Chama no ZAP, processando dados em nome da Construtora Controladora;
- b) sua condição de **Controlador autônomo** (Art. 5º, VI da LGPD) em relação aos leads de prospecção pessoal (Capítulo X deste regulamento);
- c) sua **responsabilidade pessoal pelos atos praticados sob sua gestão direta**, nos termos do Art. 14 deste regulamento;
- d) o dever de adotar boas práticas de segurança da informação no manuseio dos dados;

III — Estar cadastrado e ativo no sistema **Chama no ZAP** com acesso individual e intransferível;

IV — Estar com situação fiscal e administrativa regular perante a construtora/empreendimento.

Parágrafo único. A ausência ou suspensão de qualquer dos requisitos acima implica vedação imediata à participação no plantão, sem prejuízo da contabilização da ausência.

CAPÍTULO III — HORÁRIO DE PLANTÃO E ROLETA DIÁRIA

Art. 5º — Horário de chegada

O horário oficial de início do plantão é **08h00**, sendo o limite máximo para participação na roleta do dia **08h40**.

Art. 6º — Sorteio da Roleta

O sorteio da roleta diária será realizado **pontualmente às 08h45**, sem tolerância adicional, definindo a ordem de distribuição de leads e atendimentos do dia.

Art. 7º — Chegada após o limite

O corretor que chegar **após 08h40** poderá:

I — Permanecer no plantão e desempenhar atividades de apoio (visitas agendadas próprias, prospecção pessoal, atendimento a clientes seus já em andamento);

II — **Ter sua presença contabilizada** para fins do disposto nos Arts. 11 e 12 deste regulamento;

III — **NÃO receberá leads novos** distribuídos pela roleta naquele dia, sem qualquer exceção.

Art. 8º — Lista de presença

A lista de presença será assinada pelo corretor pessoalmente no momento da chegada, com horário registrado, sendo de responsabilidade exclusiva do corretor garantir seu registro até 08h40.

Art. 9º — Ausência justificada

A ausência por motivo de saúde, força maior ou compromisso institucional devidamente comunicado à coordenação **com antecedência mínima de 24 horas** poderá, a critério da construtora, ser computada como presença para fins de elegibilidade às filas especiais, observados os seguintes critérios mínimos: (I) ausência comunicada dentro do prazo previsto; (II) motivo aceitável nos termos do Art. 16, §5º; (III) frequência de ausências justificadas não superior a duas por mês.

Art. 10 — Fila Provisória (atendimentos antes do sorteio)

Eventuais clientes que comparecerem ao plantão **entre 08h00 e 08h45** (antes do sorteio oficial da roleta) serão atendidos conforme a **ordem cronológica de chegada dos corretores no dia**, registrada na lista de presença.

§ 1º. Esta Fila Provisória vigora exclusivamente das 08h00 às 08h45 e se aplica também à **recepção do visitante**, caso a recepcionista oficial ainda não esteja em posto. Neste caso, recepciona o **segundo corretor a chegar no dia** (ou o primeiro, se este já estiver em atendimento), conforme procedimento do Capítulo VI.

§ 2º. Realizado o sorteio das 08h45, a Fila Provisória **se encerra automaticamente** e passa a vigorar a roleta oficial do dia. Atendimentos iniciados antes do sorteio permanecem com o corretor que os iniciou, sem prejuízo da posição deste na roleta oficial.

§ 3º. A Fila Provisória observa as mesmas regras de triagem do Art. 20 e de proteção ao atendimento em curso dos Arts. 21 e 22.

Art. 11 — Casos de exceção autorizados pela construtora

A construtora poderá, mediante autorização expressa e formalizada por escrito, **estabelecer condições diferenciadas de participação** no plantão para corretores que comprovadamente exerçam atividade profissional concomitante incompatível com o horário-padrão (ex.: motorista de transporte escolar, professor, profissional liberal em outro turno).

§ 1º. A autorização será concedida caso a caso, sempre por escrito, com:

- a) prazo de vigência definido;
- b) condições específicas de horário e modalidade de participação;
- c) critérios objetivos para recebimento de leads;
- d) revogabilidade pela construtora a qualquer momento.

§ 2º. O corretor autorizado nessa modalidade **continua sujeito a todas as demais regras deste regulamento**, inclusive ao Capítulo II (LGPD) e ao Capítulo XIII (conduta).

§ 3º. As autorizações de exceção serão registradas em livro próprio, mantido pela coordenação, e comunicadas aos demais corretores para transparência.

CAPÍTULO IV — FILAS DE DISTRIBUIÇÃO DE LEADS

Art. 12 — Tipos de filas

O sistema de distribuição de leads opera em duas filas distintas:

I — **Fila Padrão** — vigente durante o horário comercial (08h45 às 18h00), composta pelos corretores presentes na roleta do dia;

II — **Fila Noturna** — vigente das **18h00 às 23h59**, com redirecionamento automático pelo sistema Chama no ZAP de todos os novos leads recebidos nesse período.

Art. 13 — Elegibilidade à Fila Noturna

Para integrar a Fila Noturna, o corretor deve ter cumprido **presença mínima de 04 (quatro) dias** no plantão durante a semana anterior (segunda a sexta).

§ 1º. A presença para fins deste artigo é contabilizada mediante registro na lista de presença até 08h40, conforme Art. 8º.

§ 2º. O corretor que não atingir o mínimo de 04 dias na semana anterior fica automaticamente excluído da Fila Noturna da semana seguinte, sem direito a recurso.

§ 3º. A escala da Fila Noturna será publicada pela coordenação até **as segundas-feiras às 12h00**, com base na presença da semana imediatamente anterior.

§ 4º. O corretor que inicia suas atividades no plantão terá elegibilidade automática à Fila Noturna na primeira semana de atuação, independentemente da presença na semana anterior.

Art. 14 — Distribuição automática

A distribuição de leads é feita exclusivamente pelo sistema Chama no ZAP, conforme algoritmo de roleta e fila vigentes, sendo vedada qualquer interferência manual fora dos casos previstos neste regulamento.

CAPÍTULO V — PLANTÃO DE FINAL DE SEMANA E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Art. 15 — Horário de funcionamento ao público

O plantão de vendas funciona para atendimento ao público nos seguintes horários:

Dia	Horário
Segunda a sábado	09h00 às 18h00
Domingo	09h00 às 15h00
Feriados	conforme definição da construtora (publicação até 7 dias antes)

Parágrafo único. O horário de chegada dos corretores e de realização da roleta (Arts. 5º e 6º) permanecem inalterados, sendo o atendimento ao público iniciado às 09h00.

Art. 16 — Elegibilidade ao plantão de sábado

Para participar do plantão de sábado, o corretor deve ter cumprido **presença mínima de 04 (quatro) dias** no plantão durante a semana imediatamente anterior (segunda a sexta), nos mesmos termos do Art. 13.

Art. 17 — Participação nos plantões de domingo e sistema de incentivos

Considerando a essencialidade da manutenção do plantão aos domingos e a necessidade de garantir cobertura permanente do atendimento, fica instituído o seguinte sistema de elegibilidade e incentivos para os plantões dominicais:

§ 1º — Elegibilidade preferencial. O corretor que participar de **no mínimo 02 (dois) plantões dominicais por mês** terá acesso preferencial a:

- I — Posição prioritária na Fila Noturna da semana subsequente, com tratamento equivalente a 5 dias de presença independentemente do número efetivo de dias de segunda a sexta;
- II — Participação no plantão de sábado independentemente do critério de 4 dias semanais, quando a ausência de dias úteis for decorrente de folga compensatória à coordenação;
- III — Outros benefícios operacionais que a construtora venha a definir.

§ 2º — Elaboração da escala de domingo. A escala de interesse para domingo será elaborada pela coordenação **até a primeira segunda-feira de cada mês**, considerando:

- I — Distribuição equitativa entre os corretores ativos;
- II — Histórico de participação dos meses anteriores (preservando a alternância);
- III — Compatibilidade com escalas de outras imobiliárias parceiras, quando aplicável;
- IV — Solicitações de troca devidamente formalizadas entre corretores, sujeitas à homologação pela coordenação.

§ 3º — Trocas de domingo. As trocas de plantão dominical entre corretores são permitidas mediante:

- I — Acordo escrito entre os corretores envolvidos;

II — Comunicação à coordenação com antecedência mínima de 72 horas;

III — Homologação expressa da coordenação.

§ 4º — Ausência ao plantão dominical confirmado. O corretor que houver confirmado participação no plantão dominical e não comparecer sem justificativa formal:

I — Receberá comunicação por escrito da ausência;

II — Perderá os benefícios do §1º deste artigo pelo período de 30 dias;

III — Em caso de reincidência (2 ausências sem justificativa no mesmo trimestre): aplicação das demais penalidades do Capítulo XVII conforme gravidade.

§ 5º — Justificativas aceitas. Consideram-se justificativas aceitáveis: atestado médico, falecimento de familiar próximo, força maior comprovada, ou outras a critério da coordenação.

§ 6º — Corretores em exceção (Art. 11). Corretores em regime de exceção autorizado pela construtora cumprirão a participação dominical conforme as condições específicas estabelecidas em sua autorização individual.

Art. 18 — Publicação da escala semanal de fim de semana

A escala completa de sábado e domingo será publicada pela coordenação até **a sexta-feira anterior às 14h00**, sendo considerada definitiva e inalterável salvo justificativa expressa da coordenação ou troca homologada nos termos do §3º do Art. 17.

CAPÍTULO VI — RECEPÇÃO DE VISITANTES

Art. 19 — Recepção padrão

A recepção dos visitantes presenciais ao plantão de vendas será realizada **prioritariamente pela recepcionista** designada pela construtora, que conduzirá o cliente ao corretor da vez conforme a roleta do dia.

Art. 20 — Hipóteses de impossibilidade

Nas hipóteses de impossibilidade da recepcionista — incluindo, mas não se limitando a:

- folga,
- horário de almoço,
- afastamento por saúde,
- ausência por qualquer outro motivo —

a recepção será feita **pelo segundo corretor na fila do dia**.

Art. 21 — Procedimento na recepção pelo 2º corretor

O 2º corretor da fila, ao receber o visitante, deverá:

- I — Cumprimentar o cliente com cordialidade e identificar-se profissionalmente;
- II — Realizar a **triagem obrigatória** prevista no Art. 22;
- III — Conforme o resultado da triagem, encaminhar o cliente:

- **a)** Em caso de **visita espontânea sem atendimento prévio**: ao **1º corretor da fila do dia**;
- **b)** Em caso de **agendamento prévio**: ao corretor **indicado pelo próprio cliente** ou registrado no agendamento;
- **c)** Em caso de **cliente já em atendimento**: conforme Capítulo VII.

Art. 22 — Triagem obrigatória do visitante

Toda recepção, seja pela recepcionista ou pelo 2º corretor da fila, deverá iniciar-se com as seguintes perguntas, nesta ordem:

1. **"O(A) senhor(a) já está em atendimento com algum corretor deste empreendimento?"**
2. **Em caso afirmativo**: "Pode me informar o nome do corretor que está acompanhando seu atendimento?"
3. **Em caso negativo**: "É a primeira visita ao empreendimento?"

A triagem tem por objetivo **proteger o atendimento já em curso** e **evitar duplicidade de atribuição** do mesmo cliente a corretores distintos.

CAPÍTULO VII — CLIENTE JÁ EM ATENDIMENTO

Art. 23 — Regra geral

Cliente identificado como já em atendimento **não será incluído na roleta do dia** e seguirá com o corretor responsável por seu atendimento no sistema Chama no ZAP, conforme Art. 31.

Art. 24 — Corretor responsável presente no plantão

Quando o cliente já em atendimento se apresentar e o corretor responsável estiver presente, o atendimento será direcionado **imediatamente** ao corretor titular, sem passar pela roleta.

Art. 25 — Corretor responsável ausente

Quando o cliente já em atendimento se apresentar e o corretor responsável **não estiver presente no plantão**, o atendimento será conduzido pelo **último corretor da fila do dia**, com observância das seguintes regras:

- I — A vez dos corretores anteriores **é preservada** — o atendimento de cortesia ao último da fila não consome posição na roleta dos demais;
- II — O atendimento será prestado em caráter de **cortesia**, sem geração de direito a comissionamento próprio (vide Capítulo VIII e Capítulo IX);
- III — A **titularidade do lead permanece com o corretor originalmente responsável** no sistema Chama no ZAP, conforme Art. 31;
- IV — A comissão decorrente de eventual fechamento será atribuída ao corretor responsável no sistema.

§ 1º. Fica facultado aos corretores envolvidos acordar previamente, por escrito, a partilha do comissionamento neste caso específico. Na ausência de acordo prévio formalizado, prevalece o disposto no inciso IV.

§ 2º. Na hipótese de o atendimento de cortesia resultar em concretização do negócio sem que o corretor titular tenha participado de nenhuma etapa da negociação final, fica assegurado ao corretor que prestou a

cortesia o direito de solicitar à coordenação avaliação da repartição equitativa da comissão, que será decidida pela gerência comercial com base nas circunstâncias específicas e na vedação ao enriquecimento sem causa (Art. 884 do Código Civil).

Art. 26 — Cliente cita atendimento por corretor desconhecido (imobiliária parceira)

Quando, na triagem prevista no Art. 22, o cliente afirmar estar em atendimento por corretor que **não pertence ao plantão do empreendimento** (presumível corretor de imobiliária parceira ou colaboradora do mercado), aplica-se o seguinte enquadramento:

§ 1º — Cenário A: Cliente identifica o parceiro + atendimento recente

Quando o cliente sabe o nome do corretor parceiro e há indícios de **atendimento recente** (interação confirmada nos últimos 30 dias, podendo o cliente apresentar registro de mensagem, cartão de visita, e-mail ou outro indicador), o atendimento será prestado:

- I — Pelo **último corretor da fila do dia**, em caráter de **cortesia** (mesmo enquadramento dos Arts. 25 e 28);
- II — Sem prejuízo da titularidade do parceiro original, que será confirmada por contato da coordenação;
- III — A comissão observará as condições previamente pactuadas com a imobiliária parceira de origem (acordo de parceria, repasse, percentual);
- IV — O atendimento será **integralmente registrado** no sistema Chama no ZAP, com indicação clara da titularidade do parceiro externo.

§ 2º — Cenário B: Cliente já visitou anteriormente acompanhado por corretor do mercado

Quando o cliente afirma ter comparecido em visita(s) anterior(es) ao empreendimento acompanhado por corretor identificável do mercado:

- I — O cliente será tratado como **cliente de parceiro**, atendido pelo **último corretor da fila do dia em caráter de cortesia**;
- II — Condicionado à **identificação inequívoca** do corretor/imobiliária parceira anterior (nome, CRECI, imobiliária);
- III — Na impossibilidade de identificação inequívoca, aplica-se o Cenário C (§ 3º).

§ 3º — Cenário C: Visita espontânea

Considera-se visita espontânea, com encaminhamento ao **primeiro corretor da fila do dia (roleta normal)**, quando ocorrer qualquer uma das seguintes hipóteses:

- I — Cliente afirma ser **a primeira visita** ao empreendimento;
- II — Cliente recebeu atendimento anterior, mas **não recorda o nome do corretor** e não há registro identificável no sistema Chama no ZAP;
- III — Cliente afirma ter sido atendido anteriormente **sem qualquer contato nos últimos 30 dias** e não há registro de visita anterior in loco verificável no sistema Chama no ZAP. **Nota:** este critério de 30 dias é diretriz operacional interna da construtora para fins de gestão do plantão e não prejudica eventuais direitos do corretor parceiro externo perante o CRECI-SP;
- IV — Cliente recusa-se a fornecer identificação do corretor anterior.

§ 4º — Verificação no sistema

Em todos os cenários previstos neste artigo, o corretor recepcionista (ou recepcionista oficial) deverá realizar **busca no sistema Chama no ZAP pelo telefone, CPF ou e-mail** do cliente antes de classificar o atendimento. Havendo registro identificável, prevalece a titularidade constante do sistema (Art. 31).

§ 5º — Conflitos de classificação

Em caso de dúvida quanto ao enquadramento, prevalece, em ordem de prioridade:

- I — Registro objetivo no sistema Chama no ZAP;
- II — Apresentação de prova documental pelo cliente (mensagens, e-mails, cartão);
- III — Decisão da coordenação do plantão, ouvida a parte interessada;
- IV — Em última instância, a coordenação aplicará interpretação que melhor preserve a lealdade profissional (Art. 6º, II e VII do Código de Ética COFECI). Eventuais conflitos éticos envolvendo corretores parceiros externos poderão ser levados ao CRECI-SP independentemente da decisão administrativa interna.

CAPÍTULO VIII — EQUIPES, DUPLAS E ATENDIMENTO DE CORTESIA

Art. 27 — Atendimento por equipe ou dupla

Quando o cliente estiver vinculado a uma **equipe** ou **dupla** de corretores e o membro responsável não estiver presente, o atendimento será direcionado **prioritariamente a outro membro da mesma equipe ou dupla** presente no plantão.

Art. 28 — Inexistência de membro da equipe/dupla no plantão

Caso nenhum membro da equipe ou dupla do corretor responsável esteja presente, aplica-se o disposto no Art. 25, sendo o atendimento prestado pelo último da fila em caráter de cortesia.

Art. 29 — Não gera "fifo" nem direito a vez

O atendimento de cortesia previsto nos Arts. 25 e 28:

- I — **Não consome posição na fila** do dia para o corretor que prestou a cortesia;
- II — **Não gera direito a comissionamento próprio**, exceto se houver acordo prévio formalizado entre os corretores envolvidos ou determinação da coordenação nos termos do §2º do Art. 25;
- III — Será registrado no sistema Chama no ZAP como atendimento de apoio, **mantendo a titularidade original do lead**.

CAPÍTULO IX — TITULARIDADE DO LEAD E COMISSIONAMENTO

Art. 30 — Princípio fundamental

A titularidade do lead pertence ao corretor cadastrado como responsável pelo atendimento no sistema Chama no ZAP, sendo este o único critério oficial reconhecido pela construtora para fins de:

- Comissionamento sobre eventual venda;

- Atribuição da relação contratual com o cliente;
- Imputação de responsabilidade pela gestão dos dados pessoais sob a LGPD;
- Resolução de conflitos entre corretores quanto à titularidade.

Art. 31 — Sistema como fonte única da verdade

Quaisquer alegações de titularidade que não constem do sistema Chama no ZAP serão **desconsideradas** para fins administrativos, ressalvada a hipótese de comprovação de falha técnica devidamente apurada pela coordenação.

Art. 32 — Comissionamento

O comissionamento observará a tabela de comissões vigente do empreendimento e será pago exclusivamente ao corretor titular do lead no sistema Chama no ZAP no momento da concretização do negócio, salvo disposição expressa em contrário prevista neste regulamento.

CAPÍTULO X — PROSPECÇÃO PESSOAL

Art. 33 — Lead de prospecção pessoal

Cliente prospectado pessoalmente pelo corretor (visitas externas, indicações, networking próprio, ações de marketing pessoal, etc.) deve ser **imediatamente cadastrado pelo corretor no sistema Chama no ZAP**, com:

- I — Registro da **origem do lead** (campo "origem" preenchido como "Prospecção Pessoal" ou descrição equivalente);
- II — Atribuição da **titularidade ao corretor que realizou a prospecção**;
- III — Registro mínimo: nome completo, telefone (E.164), e-mail (se houver), interesse, cidade.

Art. 34 — Exclusividade da prospecção pessoal

O lead cadastrado por prospecção pessoal pertence ao corretor que o cadastrou, **desde que o cliente não conste previamente do sistema Chama no ZAP em qualquer status**.

Art. 35 — Lead já existente no sistema

Caso o lead prospectado pessoalmente **já exista** no sistema sob outra titularidade ou histórico, prevalece a titularidade original, devendo o corretor que o prospectou:

- I — Não duplicar o cadastro;
- II — Comunicar a coordenação para registro do contato como interação adicional, se aplicável;
- III — Abster-se de pleitear comissionamento sobre o lead pré-existente, salvo decisão expressa em contrário pela construtora.

Art. 36 — Proteção contra duplo atendimento

O cadastro tempestivo do lead de prospecção pessoal tem por finalidade **evitar duplicidade** caso o mesmo cliente, futuramente, entre por canal automático (site, anúncios) e seja distribuído à roleta. Cadastros omissos ou intempestivos perdem a proteção deste artigo.

CAPÍTULO XI — LEADS DO EMPREENDIMENTO (CONSTRUTORA)

Art. 37 — Titularidade da construtora

Os leads originados de:

- I — **Cadastro espontâneo no site oficial** do empreendimento Residencial Villa Bela Vista;
- II — **Campanhas pagas, anúncios e ações de marketing digital** do empreendimento (Meta Ads, Google Ads, plataformas afins);
- III — **Indicações institucionais** e parcerias da construtora;
- IV — **Eventos promovidos** pelo empreendimento;

pertencem à construtora, sendo distribuídos automaticamente aos corretores via roleta do dia conforme Capítulo IV.

Art. 38 — Distribuição automática

A distribuição dos leads previstos no Art. 37 será feita pelo sistema Chama no ZAP conforme algoritmo de roleta e fila vigentes, sem intervenção manual dos corretores.

Art. 39 — Direito de redistribuição

A construtora **reserva-se o direito de redistribuir** os leads previstos no Art. 37 nas seguintes hipóteses:

- I — Abandono comprovado do atendimento pelo corretor responsável;
- II — **Ausência de contato com o lead por mais de 15 (quinze) dias corridos** desde o último registro de interação no sistema Chama no ZAP;
- III — Solicitação expressa do próprio cliente;
- IV — Suspensão, desligamento ou afastamento prolongado do corretor responsável;
- V — Identificação de conduta inadequada ou descumprimento deste regulamento, após apuração nos termos do Art. 51;
- VI — Outras hipóteses justificadas, a critério da construtora, mediante decisão fundamentada.

§ único — Rito prévio às redistribuições discricionárias. Antes da redistribuição nas hipóteses dos incisos III, V e VI, a construtora notificará o corretor responsável com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, concedendo-lhe prazo igual para manifestação. Nas hipóteses dos incisos I, II e IV, a redistribuição poderá ser imediata, com comunicação ao corretor no mesmo dia útil.

Art. 40 — Critério de redistribuição

A redistribuição prevista no Art. 39:

- I — É **decisão exclusiva da construtora**, considerando-se que os leads captados por campanhas e canais de captação financiados pela própria construtora **pertencem à construtora**;
- II — Não gera direito a indenização, retenção parcial de comissão ou qualquer compensação ao corretor anteriormente responsável;
- III — Deverá ser registrada no sistema Chama no ZAP com o motivo da redistribuição;
- IV — Será comunicada por escrito ao corretor anteriormente responsável.

Art. 41 — Comprovação de não-atendimento

A demonstração da ausência de atendimento ativo, para fins do inciso II do Art. 39, será aferida pelo histórico de interações registrado no sistema Chama no ZAP, considerando-se:

- Última mensagem trocada com o lead (qualquer canal);
- Última nota interna registrada pelo corretor;
- Última mudança de etapa no funil de vendas;

Considera-se em "atendimento ativo" o lead com **ao menos uma interação registrada nos últimos 15 dias corridos**.

CAPÍTULO XII — LGPD, RESPONSABILIDADE LEGAL E TRATAMENTO DE DADOS

Art. 42 — Papéis dos agentes de tratamento

Para fins da LGPD (Lei nº 13.709/2018), ficam definidos os seguintes papéis:

I — A construtora **RESIDENCIAL BELA VISTA EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIO SPE LTDA** atua como **Controladora** (Art. 5º, VI da LGPD) em relação a todos os dados pessoais coletados em razão do empreendimento;

II — O corretor atua como **Operador** (Art. 5º, VII da LGPD) em relação aos leads originados pela construtora e distribuídos via sistema Chama no ZAP, processando dados em nome e sob as diretrizes da Controladora;

III — Em relação aos leads de prospecção pessoal (Capítulo X), o corretor pode atuar como **Controlador autônomo**, devendo observar todas as obrigações de Controlador previstas na LGPD, incluindo a definição de base legal para o tratamento.

Art. 43 — Termo de Ciência e Responsabilidade

A participação no plantão fica **condicionada à assinatura prévia** dos seguintes documentos:

I — **Contrato de Parceria / Termo de Adesão ao Plantão** — instrumento que habilita juridicamente a relação e o poder disciplinar previsto neste regulamento;

II — **Termo de Compromisso de Confidencialidade e Proteção de Dados Pessoais e Sensíveis (LGPD)** — reconhecimento expresso de:

- a) sua condição de Operador (leads da construtora) e eventual Controlador autônomo (leads de prospecção pessoal), conforme Art. 42;
- b) responsabilidade pessoal pelos atos praticados sob sua gestão direta, na forma do Art. 46;
- c) dever de adotar medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteção dos dados;
- d) dever de comunicar imediatamente à construtora qualquer incidente de segurança envolvendo dados pessoais sob sua gestão.

Art. 44 — Vedação à participação sem termo assinado

Corretor que não tenha assinado os documentos previstos no Art. 43 **não poderá participar do plantão sob qualquer condição**, independentemente de receber ou não leads no dia.

Art. 45 — Obrigações de segurança da informação

O corretor é obrigado a:

- I — Não compartilhar credenciais de acesso ao sistema Chama no ZAP;
- II — Não exportar, copiar ou armazenar dados de leads em dispositivos pessoais sem autorização expressa, exceto quando o salvamento de contato for tecnicamente necessário para operação do sistema Chama no ZAP via WhatsApp autorizado pela construtora, limitado ao número de telefone e nome do cliente;
- III — Não utilizar dados de leads para fins distintos do atendimento ao empreendimento;
- IV — Comunicar imediatamente à coordenação qualquer suspeita de incidente de segurança, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a ciência do ocorrido, para que a construtora possa cumprir sua obrigação de comunicação à ANPD (Art. 48 da LGPD);
- V — Observar prazos e procedimentos de atendimento aos direitos dos titulares, encaminhando ao Encarregado de Dados (DPO) da construtora qualquer solicitação do cliente relativa a confirmação de tratamento, acesso, correção, eliminação, portabilidade ou revogação de consentimento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento;
- VI — Manter sigilo profissional sobre os dados do cliente mesmo após o encerramento do vínculo.

Art. 46 — Apuração de responsabilidade

A apuração de responsabilidade entre as partes por eventuais danos decorrentes do tratamento de dados pessoais obedecerá às seguintes regras:

- I — Quando o dano decorrer de ato ou omissão **exclusivamente imputável ao corretor** (ex.: compartilhamento indevido de dados, uso para fim alheio ao empreendimento, perda de dispositivo por negligência), este responderá integralmente, ficando assegurado à construtora o direito de regresso pelos valores eventualmente pagos;
- II — Quando o dano decorrer de **falha sistêmica, ausência de instrução adequada ou omissão do Controlador**, a responsabilidade será da construtora;
- III — Em caso de **concorrência de causas**, a responsabilidade será apurada proporcionalmente à culpa de cada parte, na forma do Art. 945 do Código Civil;
- IV — A presente cláusula não afasta a responsabilidade solidária prevista no Art. 42, §1º, II da LGPD perante terceiros titulares de dados.

Art. 47 — Encarregado de Dados (DPO)

O Encarregado de Dados (DPO) da Construtora responsável por este empreendimento é identificado no Contrato de Parceria / Termo de Adesão ao Plantão e no Termo de Compromisso de Confidencialidade e Proteção de Dados Pessoais e Sensíveis (LGPD). Solicitações dos titulares de dados e comunicações de incidentes devem ser encaminhadas ao DPO no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento.

CAPÍTULO XIII — CONDUTA NO PLANTÃO

Art. 48 — Apresentação pessoal

Durante o plantão, o corretor deverá:

- I — Portar **carteira do CRECI visível**;
- II — Apresentar-se com vestimenta adequada ao padrão do empreendimento (recomendado: social ou social-esporte);
- III — Manter postura profissional, cordial e respeitosa com clientes, colegas e equipe da construtora.

Art. 49 — Ética profissional

Aplicam-se integralmente as disposições do **Código de Ética dos Corretores de Imóveis (Res. COFECI nº 326/1992)**, com destaque para:

- Vedação à prática de ato que possa prejudicar a clientela do colega corretor (Art. 6º, II);
- Vedação à concorrência desleal (Art. 6º, III);
- Dever de zelar pela classe e pela função profissional (Art. 5º);
- Vedação ao desvio de cliente sob qualquer forma.

Art. 50 — Vedações específicas

É expressamente vedado, durante o plantão:

- I — Realizar **prospecção paralela** de clientes para outros empreendimentos concorrentes;
- II — Captar **leads externos** utilizando recursos e infraestrutura do plantão;
- III — Manter **comportamento que constranja, intimide ou prejudique** o colega corretor da vez;
- IV — Negociar valores, descontos ou condições **fora dos parâmetros autorizados** pela construtora;
- V — Prometer ao cliente condições ou benefícios não constantes da tabela de vendas oficial;
- VI — Divulgar publicamente informações reservadas sobre o empreendimento;
- VII — Permanecer no plantão em estado incompatível com a atividade profissional.

Art. 51 — Registro obrigatório de visitas

Toda visita atendida deverá ser registrada no sistema Chama no ZAP com, no mínimo:

- Nome completo do cliente;
- Telefone (formato E.164);
- E-mail, quando fornecido;
- Cidade de origem;
- Interesse manifestado (tipologia, finalidade);
- Próximo passo do atendimento.

O registro deverá ocorrer **até o final do plantão do dia da visita**.

CAPÍTULO XIV — NÃO INTERFERÊNCIA NO ATENDIMENTO

Art. 52 — Princípio da Não Interferência

É absolutamente vedada a interferência, intervenção, intromissão ou ingerência de qualquer pessoa em atendimento em andamento conduzido por corretor responsável, sem o convite ou autorização expressa deste, independentemente da posição hierárquica, vínculo institucional ou condição do interventor.

Parágrafo único. A vedação se aplica a todos, **sem exceção**, incluindo:

- I — Coordenadores e gerentes do plantão;
- II — Diretores e representantes da construtora;
- III — Demais corretores presentes no plantão;
- IV — Representantes de imobiliárias parceiras;
- V — Equipe administrativa, recepção, marketing e demais colaboradores;
- VI — Visitantes, acompanhantes ou prestadores de serviço.

Art. 53 — Fundamento legal

A vedação encontra fundamento expresso em:

I — **Resolução COFECI nº 326/1992 — Código de Ética Profissional**, especialmente:

- a) **Art. 6º, II** — vedação a atos que prejudiquem a dignidade da classe;
- b) **Art. 6º, III** — vedação ao uso de artifícios para obter clientela de colega;
- c) **Art. 6º, VII** — vedação a aceitar incumbência de transação sob responsabilidade de outro Corretor sem prévio aviso por escrito;
- d) **Art. 7º, III** — dever de defender os direitos e interesses confiados dentro dos preceitos morais e jurídicos;

II — Princípios da **boa-fé objetiva** (Arts. 113, 187 e 422 do Código Civil) e da **lealdade profissional**;

III — Vedação à **concorrência desleal** entre pares (Art. 6º do Código de Ética).

Art. 54 — Exceções autorizadas

Constituem exceções à regra do Art. 52, **exclusivamente** as seguintes:

- I — **Convite expresso do corretor responsável** pelo atendimento, formalizado verbalmente perante o cliente ou por escrito;
- II — **Atendimento em equipe ou dupla previamente constituída**, registrada na coordenação;
- III — **Acordo prévio formal** entre corretores para apoio mútuo em circunstância específica;
- IV — **Situação de emergência** envolvendo a integridade física ou segurança do cliente ou do corretor;
- V — **Determinação expressa do cliente**, manifestada espontaneamente, para que outra pessoa participe do atendimento — sendo o pedido **registrado por escrito** pelo corretor responsável.

Art. 55 — Modalidades vedadas

São expressamente vedadas, sem prejuízo de outras condutas equivalentes:

- I — Apresentar-se ao cliente em atendimento em curso oferecendo informações, valores, condições ou opiniões sobre o empreendimento;

II — Aproximar-se do cliente em atendimento com pretexto de "ajudar", "complementar" ou "esclarecer", sem ter sido convidado;

III — Sinalizar, gesticular, fazer comentários audíveis ou demonstrar concordância/discordância visível durante o atendimento alheio;

IV — Interpelar o cliente após o término do atendimento, no recinto do plantão, com o intuito de redirecionar a negociação;

V — Procurar o cliente por canais externos (WhatsApp, telefone, redes sociais) sem autorização do corretor responsável e do próprio cliente;

VI — Solicitar ao gestor, à construtora ou a qualquer terceiro a transferência do atendimento, durante o curso deste, sem prévia anuência do corretor responsável.

Art. 56 — Penalidades específicas para interferência

A interferência indevida em atendimento alheio, comprovada por testemunho, registro ou prova documental, após apuração nos termos do Art. 65, sujeitará o infrator às seguintes sanções:

I — **Primeira ocorrência:** advertência por escrito + perda da posição na roleta do dia + obrigação de pedir desculpas formais ao corretor prejudicado e ao cliente, se aplicável;

II — **Segunda ocorrência:** suspensão do plantão por **07 (sete) dias corridos** + perda de elegibilidade à Fila Noturna e ao plantão de sábado pelo mesmo prazo;

III — **Terceira ocorrência:** suspensão do plantão por **30 (trinta) dias corridos** + comunicação formal ao CRECI-SP por descumprimento do Código de Ética;

IV — **Reincidência após a terceira ocorrência: descredenciamento definitivo** do plantão do empreendimento;

V — Em qualquer caso, **perda automática** da titularidade do cliente eventualmente desviado, com restituição ao corretor originalmente responsável;

VI — Responsabilização civil pelos danos causados, incluindo perda de comissão do corretor prejudicado, apurada conforme tabela vigente.

Parágrafo único. A aplicação das penalidades previstas neste artigo independe das demais sanções cabíveis em razão da legislação contratual, civil ou ético-profissional.

CAPÍTULO XV — DIREITO DE IMAGEM E GRAVAÇÃO DE ATENDIMENTOS

Art. 57 — Princípio do consentimento prévio

É absolutamente vedada a captação, gravação, registro fotográfico ou audiovisual de imagem, voz ou diálogo de clientes, corretores, colaboradores ou visitantes no recinto do plantão, **sem o consentimento prévio, livre, informado e específico** da pessoa retratada.

Art. 58 — Fundamento legal

A vedação encontra fundamento expresso em:

I — **Constituição Federal de 1988, Art. 5º, X** — inviolabilidade da intimidade, vida privada, honra e imagem;

II — **Código Civil — Lei nº 10.406/2002, Art. 20** — vedação à divulgação de imagem sem autorização;

III — **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)**, Arts. 5º, 7º e 11 — imagem identificável é dado pessoal cuja captação depende de base legal;

IV — **Código de Defesa do Consumidor — Art. 39**, vedação a prática abusiva.

Art. 59 — Regras práticas

São observadas as seguintes regras:

I — **Vedação à gravação de atendimento sem consentimento.** Nenhum corretor, gestor, colaborador ou terceiro poderá gravar áudio, vídeo ou tirar fotografias de qualquer atendimento, conversa, negociação ou interação com cliente sem que o cliente tenha sido **expressamente informado e tenha consentido por escrito ou de forma registrável** antes da gravação;

II — **Captação de imagem para uso institucional** (depoimentos, fotos de entrega, divulgação institucional) **somente** mediante assinatura de **Termo de Cessão de Direitos de Imagem** específico pelo cliente;

III — **Vedação à captação dissimulada.** É expressamente proibida a gravação oculta, dissimulada ou sem o conhecimento da pessoa registrada;

IV — **Câmeras de monitoramento (CFTV).** As câmeras de segurança instaladas no plantão devem: ter aviso visível quanto à existência de monitoramento; ser destinadas exclusivamente à segurança patrimonial; ter acesso restrito à coordenação; observar prazo máximo de retenção das imagens conforme LGPD;

V — **Telas e dispositivos pessoais.** É vedada a captura de tela (print) do sistema Chama no ZAP contendo dados pessoais de clientes.

Art. 60 — Penalidades específicas

A captação ou gravação não autorizada sujeita o infrator a:

I — **Penalidade administrativa imediata:** advertência escrita + suspensão de 15 dias do plantão;

II — **Em caso de divulgação** (compartilhamento, publicação em redes sociais, envio a terceiros): descredenciamento imediato e definitivo do plantão;

III — **Responsabilização civil** pela reparação de danos morais e materiais ao cliente lesado;

IV — **Responsabilização perante a ANPD** por tratamento irregular de dados pessoais, conforme LGPD;

V — Comunicação ao **CRECI-SP** e, conforme o caso, à **autoridade policial**.

CAPÍTULO XVI — AMBIENTE DO PLANTÃO E RUÍDOS

Art. 61 — Princípio do ambiente profissional

O plantão de vendas constitui ambiente profissional destinado ao atendimento qualificado de clientes em negociação imobiliária. **Todos os corretores e colaboradores presentes têm o dever de preservar o ambiente adequado** à concentração, conforto e privacidade dos atendimentos em curso.

Art. 62 — Fundamento legal

A regra encontra fundamento em:

I — **Resolução COFECI nº 326/1992 — Código de Ética**, Art. 5º, dever de zelar pelo prestígio e dignidade da classe;

II — Princípio da **lealdade profissional** e **boa-fé objetiva** entre corretores (Arts. 113, 187 e 422 do Código Civil);

III — **Decreto-Lei nº 3.688/1941 — Lei das Contravenções Penais, Art. 42** — referência legal para casos de perturbação grave que extrapolem o ambiente interno do plantão e projetem-se para o público ou vizinhança.

Art. 63 — Condutas vedadas durante atendimentos

Durante o expediente do plantão, e especialmente enquanto houver atendimento em andamento, **é vedado**:

I — **Reproduzir música, vídeos, podcasts ou conteúdo sonoro** em volume audível em qualquer ambiente compartilhado do plantão, salvo música ambiente institucional autorizada;

II — **Conversas em tom elevado** próximas a ambientes de atendimento, capazes de atrapalhar, constranger ou comprometer a privacidade das tratativas em andamento;

III — **Atender chamadas telefônicas pessoais em viva-voz** ou em volume que extrapole o ambiente próximo;

IV — **Reuniões informais ruidosas** próximas a mesas de atendimento;

V — **Comentar em voz alta** sobre o atendimento alheio, condições, valores, perfis de cliente ou qualquer informação que possa ser ouvida pelo cliente em atendimento ou por outros visitantes;

VI — **Risadas, gritos, exclamações** ou demonstrações ostensivas em volume incompatível com o ambiente profissional;

VII — Uso de **dispositivos sonoros** (alto-falantes, caixas de som portáteis) sem autorização expressa da coordenação;

VIII — **Movimentação ruidosa** próxima a atendimentos em curso.

Art. 64 — Sons institucionais permitidos

São admitidos, mediante regulamentação da coordenação:

I — Música ambiente institucional em **volume baixo e contínuo**, definida pela construtora;

II — Vídeos institucionais reproduzidos em televisores da sala de espera, com **volume controlado**;

III — Sinais sonoros operacionais (campainha, alerta de novo lead, etc.) com volume moderado.

Art. 65 — Telefone celular pessoal

O uso do telefone celular pessoal deve observar:

I — **Modo silencioso** durante o plantão;

II — Atendimento de chamadas pessoais em **local reservado**, afastado das mesas de atendimento;

III — Durante atendimento ao cliente, recomenda-se manter o aparelho fora da mesa, salvo uso operacional do sistema Chama no ZAP.

Art. 66 — Penalidades para perturbação do ambiente

A perturbação reiterada do ambiente do plantão sujeita o infrator a:

- I — **Primeira advertência**: verbal, registrada na lista de presença;
- II — **Segunda ocorrência**: advertência escrita;
- III — **Terceira ocorrência**: suspensão do plantão por 03 (três) dias;
- IV — **Reincidência**: aplicação das penalidades do Capítulo XVII.

Parágrafo único. Quando a conduta resultar em **comprovado prejuízo a um atendimento em curso** (perda do cliente, abandono da visita pelo cliente em razão do incômodo), o infrator responderá adicionalmente pelos danos causados ao corretor prejudicado, incluindo eventual perda de comissão.

CAPÍTULO XVII — PENALIDADES E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Art. 67 — Penalidades

O descumprimento deste regulamento sujeita o corretor às seguintes medidas, conforme a gravidade:

- I — **Advertência verbal** registrada no histórico;
- II — **Advertência escrita** com ciência do corretor;
- III — **Suspensão temporária** do plantão por período de 7 a 30 dias;
- IV — **Exclusão da Fila Noturna e dos plantões de final de semana** por prazo a ser definido;
- V — **Descredenciamento** do plantão do empreendimento, com comunicação formal e devolução de credenciais;
- VI — Comunicação ao **CRECI-SP** em caso de infração ao Código de Ética Profissional;
- VII — Apuração de responsabilidade civil cabível, sem prejuízo das demais sanções.

Art. 68 — Rito do processo administrativo antes das penalidades de suspensão

A aplicação das penalidades dos incisos III a V do Art. 67 observará o seguinte rito mínimo:

- I — **Notificação escrita** ao corretor, com indicação da conduta imputada e das provas existentes;
- II — **Prazo de 48 (quarenta e oito) horas** para o corretor apresentar defesa escrita ou oral perante a coordenação;
- III — **Decisão fundamentada por escrito**, comunicada ao corretor com ciência confirmada;
- IV — **Recurso** à gerência comercial no prazo de 5 (cinco) dias úteis da ciência da decisão.

Parágrafo único. As penalidades dos incisos I e II (advertências) dispensam o rito formal, mas são sempre comunicadas por escrito ao corretor com ciência confirmada.

Art. 69 — Resolução de conflitos entre corretores

Conflitos entre corretores quanto à titularidade de leads ou aplicação deste regulamento serão resolvidos da seguinte forma:

- I — Tentativa de **composição amigável** entre os envolvidos no prazo de 48 horas;

II — Não havendo composição, decisão da **coordenação do plantão**, com base no histórico do sistema Chama no ZAP;

III — Recurso à **gerência comercial da construtora**, cuja decisão será final na esfera administrativa interna;

IV — Esgotada a esfera interna, faculta-se às partes o recurso ao **CRECI-SP** para mediação ou ao Poder Judiciário.

Art. 70 — Prevalência do sistema

Em qualquer disputa, **prevalecerá o histórico registrado no sistema Chama no ZAP** como fonte oficial de informação sobre titularidade, interações e atendimento, ressalvada comprovação inequívoca de falha técnica.

CAPÍTULO XVIII — DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 71 — Vigência e Publicação Oficial

Este regulamento entra em vigor na data de sua publicação no endereço oficial **<https://villabelavistasocorro.com.br/regra-de-plantao-do-villa-bela-vista>** e mediante assinatura do Contrato de Parceria / Termo de Adesão por cada corretor credenciado.

§ 1º. Considera-se publicação oficial **exclusivamente** a versão disponibilizada no endereço eletrônico acima, mantido pela construtora, sendo este o **canal oficial** de divulgação, atualização e consulta deste regulamento.

§ 2º. Cópias impressas, arquivos enviados por e-mail, mensagens em aplicativos ou qualquer outra forma de distribuição têm caráter meramente informativo. **Em caso de divergência, prevalece o texto publicado** no endereço oficial.

§ 3º. A construtora compromete-se a manter o endereço oficial atualizado, indicando claramente a data da última atualização e disponibilizando o histórico de versões anteriores para fins de consulta.

Art. 72 — Alterações

A construtora reserva-se o direito de alterar este regulamento, mediante:

I — Publicação da nova versão no endereço oficial **<https://villabelavistasocorro.com.br/regra-de-plantao-do-villa-bela-vista>**;

II — Comunicação por escrito a todos os corretores com antecedência mínima de **7 dias corridos** para alterações operacionais menores, ou **15 dias corridos** para alterações substanciais que afetem elegibilidade, penalidades ou obrigações dos corretores;

III — Disponibilização da nova versão atualizada também fisicamente no plantão;

IV — Coleta de nova assinatura do termo de ciência, quando a alteração for substancial.

Art. 73 — Forma única de adesão

A participação no plantão é condicionada à **assinatura do Contrato de Parceria / Termo de Adesão ao Plantão**, instrumento contratual no qual o corretor declara, expressamente:

I — Ter lido, compreendido e aderido integralmente a este **Regulamento Interno de Plantão**, na versão publicada em <https://villabelavistasocorro.com.br/regra-de-plantao-do-villa-bela-vista>;

II — Ter lido, compreendido e aderido integralmente ao **Termo de Compromisso de Confidencialidade e Proteção de Dados Pessoais e Sensíveis (LGPD)**, na versão publicada em <https://villabelavistasocorro.com.br/termo-de-compromisso-lgpd-corretores>;

III — Ter ciência da **Política de Privacidade** publicada em <https://villabelavistasocorro.com.br/politica-de-privacidade>, na qual constam, dentre outras informações, a identificação do Encarregado de Dados (DPO) da Construtora;

IV — Reconhecer o poder disciplinar da Construtora previsto nos Capítulos XIV a XVII, autorizando expressamente a aplicação das penalidades ali estabelecidas em caso de descumprimento.

Parágrafo único. Sem a assinatura do Contrato de Parceria / Termo de Adesão, as penalidades previstas nos Capítulos XIV a XVII deste Regulamento não serão aplicáveis ao corretor, ressalvada a responsabilização por força de lei.

Art. 74 — Casos omissos

Os casos omissos serão resolvidos pela coordenação do plantão, em primeira instância, e pela gerência comercial da construtora, em última instância administrativa, com observância da legislação aplicável e dos princípios deste regulamento.

Art. 75 — Foro

Fica eleito o **Foro da Comarca de Socorro/SP** para dirimir quaisquer litígios decorrentes deste regulamento e dos instrumentos a ele vinculados, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

ANEXO I — RESUMO OPERACIONAL (REFERÊNCIA RÁPIDA)

Horários

Tema	Regra
Chegada ao plantão	08h00
Limite para participar da roleta	08h40
Horário do sorteio	08h45 pontual
Fila Provisória (08h00-08h45)	Ordem cronológica de chegada
Funcionamento ao público — seg-sáb	09h00 às 18h00
Funcionamento ao público — domingo	09h00 às 15h00
Fila Padrão	08h45 às 18h00
Fila Noturna	18h00 às 23h59 (redirecionamento automático)

Elegibilidade

Tema	Regra
Chegou após 08h40	Fica no plantão, presença conta, mas não recebe leads
Fila Noturna	Mínimo 4 dias de presença na semana anterior
Sábado	Mínimo 4 dias de presença na semana anterior
Domingo	Participação voluntária com incentivos (Art. 17)
Casos especiais	Construtora pode autorizar exceções por escrito (Art. 11)
Novo corretor	Elegibilidade automática à Fila Noturna na 1ª semana

Recepção e fluxo

Tema	Regra
Recepção visitante	Recepcionista; na ausência, 2º da fila
Visita espontânea sem atendimento prévio	1º da fila
Agendamento	Corretor indicado pelo cliente
Cliente já em atendimento, corretor presente	Direto ao corretor responsável
Cliente já em atendimento, corretor ausente	Último da fila (cortesia, sem fifo)
Cliente com parceiro identificado + atendimento ≤30d	Último da fila (cortesia)
Cliente com parceiro identificado + visita anterior	Último da fila (cortesia)
Cliente sem identificação ou >30d sem contato	1º da fila (espontânea)
Equipe/dupla, membro responsável ausente	Outro membro da equipe/dupla, se presente

Titularidade e comissionamento

Tema	Regra
Comissão em cortesia	Sempre ao corretor titular no Chama no ZAP
Cortesia com fechamento sem titular presente	Titular recebe, mas corretor da cortesia pode requerer avaliação (Art. 25 §2º)
Prospecção pessoal	Cadastrar imediatamente, titularidade do corretor
Lead já existente no sistema	Mantém titularidade original
Leads de site/anúncios	Construtora (distribuição automática)
Redistribuição por inatividade	A partir de 15 dias sem contato

Conduta — vedações críticas

Tema	Regra
Interferência em atendimento alheio	PROIBIDO sem convite (Cap. XIV)
Gravação de cliente/atendimento	PROIBIDO sem consentimento prévio (Cap. XV)
Música/vídeo/conversa alta em atendimento	PROIBIDO (Cap. XVI)
Pré-requisito obrigatório	CRECI ativo + Contrato de Parceria + Termo LGPD + Chama no ZAP ativo

ANEXO II — DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Os seguintes documentos integram, complementam ou se relacionam diretamente com este Regulamento. Sua leitura é parte do conjunto normativo aplicável ao plantão.

II.1 — Documento complementar oficial publicado

Termo de Compromisso de Confidencialidade e Proteção de Dados Pessoais e Sensíveis (LGPD)

Endereço oficial de publicação: <https://villabelavistasocorro.com.br/termo-de-compromisso-lgpd-corretores>

A assinatura do Termo é **pré-requisito obrigatório** para participação no plantão (Art. 6º, II deste Regulamento). O texto vigente e oficial é o publicado no endereço acima.

II.2 — Documentos contratuais individuais (obrigatórios)

- **Contrato de Parceria / Termo de Adesão ao Plantão** — instrumento que formaliza a relação entre a Construtora e o corretor e habilita juridicamente os capítulos disciplinares (Caps. XIV a XVII).

II.3 — Documentos operacionais

- **Termo de Cessão de Direitos de Imagem** — para casos específicos previstos no Art. 59, II;
- **Política de retenção e descarte de imagens de CFTV** — conforme Art. 59, IV;
- **Procedimentos operacionais do sistema Chama no ZAP** — manual de uso interno;
- **Declaração Formal de Desligamento** — checklist de dispositivos e procedimentos de descarte de dados;
- **Formulário de Exceção de Horário** — para autorizações do Art. 11.

Documento elaborado por NConecta · nconecta.com.br · Para uso interno do empreendimento Residencial Villa Bela Vista