



REGISTRO DE IMÓVEIS  
DA COMARCA DE INDAIAL

# **MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA CARTORIAL**

## **Registro de Imóveis de Indaial**

### **APRESENTAÇÃO**

O objetivo deste **MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA** é compartilhar com todos os colaboradores, parceiros e fornecedores as diretrizes gerais e profissionais de conduta esperadas na SERVENTIA. Os tópicos constantes deste Manual foram elaborados utilizando as premissas abaixo:

- *Conferir constante relevância ao trabalho;*
- *Promover visão integrada buscando sustentabilidade;*
- *Estimular o aperfeiçoamento profissional e cultural;*
- *Valorizar a confiança nas relações internas e externas;*
- *Tornar-se referência para outros cartórios e empresas.*

A partir da leitura deste documento, torna-se dever de todos os colaboradores e fornecedores conhecer e aplicar de forma efetiva as orientações deste MANUAL .

## **ABRANGÊNCIA**

Este MANUAL DE CONDUTA E ÉTICA se aplica a todos os gestores, colaboradores, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços da SERVENTIA. A obrigatoriedade de seu cumprimento permanece por todo o tempo de duração do contrato de trabalho ou relação negocial, não sendo permitido a ninguém alegar seu desconhecimento. O colaborador assumirá automaticamente o compromisso de cumpri-lo, pela simples manutenção da relação de trabalho.

## **VALORIZAR O TRABALHO**

A SERVENTIA, busca promover um ambiente de trabalho organizado e harmonioso, valorizando o ser humano, com adequados padrões de higiene, ergonomia e instalações. É inerente à cultura organizacional do Cartório assegurar que seus colaboradores e parceiros estejam conscientes, capacitados e permanentemente reciclados para a correta execução do seu trabalho.

Um dos objetivos é que todos tenham ciência sobre suas responsabilidades, direitos e deveres, bem como que estejam conscientes sobre a importância que o comportamento de cada um tem para o sucesso.

## **DAS RESPONSABILIDADES**

É responsabilidade do colaborador buscar soluções para os problemas que afetam nossos clientes, demais colaboradores, partes interessadas e a sociedade. Na utilização ou modificação de qualquer documento que esteja em poder da SERVENTIA, é necessário respeitar a propriedade intelectual própria e de terceiros, sempre atentando para princípios éticos e

para a legislação aplicável.

O colaborador não poderá prestar a terceiros quaisquer informações a respeito das políticas internas de qualquer natureza, dos métodos de gestão, das tecnologias e inovações, do plano de continuidade de negócio, das rotinas de trabalho, das remunerações e benefícios, e dos planejamentos e objetivos da SERVENTIA, que não tenham sido tornados públicos pelos meios devidos.

Uma informação confidencial só pode ser utilizada para fins profissionais e, sob nenhuma hipótese, deve ser utilizada para obtenção de quaisquer vantagens pessoais. Todos os documentos, sem exceção, devem ser armazenados de maneira adequada e em conformidade com as leis e normas aplicáveis. Devem ainda ser dotados do grau de detalhamento necessário e redigidos de maneira precisa, completa e que reflita a transparência e a proposição da segurança jurídica da SERVENTIA. **Todos os colaboradores têm ciência de que a imagem da empresa e a imagem das pessoas que a compõem estão associadas de maneira próxima e permanente, de modo que ações ou omissões que afetem uma necessariamente afetam a outra. Disso decorre que ambas as partes agirão de maneira responsável na preservação da sua própria imagem e da imagem da outra parte.**

Os colaboradores devem evitar falar sobre terceiros, independente de quem sejam, de que atividade exerçam, no ambiente de trabalho, em locais públicos e redes sociais, a fim de preservar a imagem da SERVENTIA. Quando a troca de informações em locais externos ao ambiente de trabalho for necessária, devem utilizar a maior discrição possível. **É absolutamente vedado fazer qualquer tipo de comentário que possa ser interpretado como negativo a respeito de um colaborador, cliente ou fornecedor.**

## DOS DIREITOS

É direito de todos os colaboradores ter assegurado que suas informações pessoais, inclusive médicas, remunerações e benefícios, fiquem restritas ao próprio colaborador, à gestão de recursos humanos, ao departamento pessoal, a outros e ao Titular. Os colaboradores podem solicitar esclarecimentos sobre seus direitos e vantagens, sempre que julgarem necessário.

**É garantida aos colaboradores, visando manter o equilíbrio a harmonia social, a preservação da individualidade e privacidade, não sendo admitida qualquer atitude guiada por preconceito relacionado a origem, condição social, religião, crença ou filosofia de vida, cor, raça, sexo, situação familiar, ideologia política, associação com entidades de classe ou por outra forma discriminatória.**

## **DOS DEVERES**

É dever de todos os colaboradores e parceiros da SERVENTIA, dedicar-se ao exercício das suas funções sempre com atitude empreendedora, respeitar compromissos assumidos, preservar o segredo profissional, e guardar sigilo sobre documentos e assuntos de natureza reservada de que tenham conhecimento em razão do exercício da profissão.

Os colaboradores se comprometem a ser assíduos, cumprir seus horários de trabalho e comunicar com antecedência ao seu gestor imediato as ausências estritamente necessárias para cumprir compromissos inadiáveis.

A SERVENTIA, e seus colaboradores devem seguir sempre as normas estabelecidas no MANUAL, inclusive:

- Dispensar tratamento cortês e respeitar a capacidade e as limitações individuais dos usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade,

religião, preferência política, posição social e quaisquer outras formas de discriminação;

- Oferecer informações úteis, compreensíveis, confiáveis e claras;
- Não concorrer a qualquer ato que atente contra a legalidade, moralidade, honestidade, publicidade, autenticidade, segurança e eficácia aos atos jurídicos;
- Guardar reserva, quando presente a obrigação do sigilo, sobre dados ou fatos pessoais de que tenha tomado conhecimento em virtude do exercício de sua função;
- Não fazer uso de informações privilegiadas obtidas no âmbito interno de seu serviço, em benefício próprio, de parentes, de amigos ou de terceiros;
- Manter conduta compatível com o exercício da função pública delegada;
- Preservar a imagem, a dignidade e a reputação da classe, com vistas a motivar respeito e confiança do público em geral;
- Apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função;
- Zelar para que os atos sejam praticados com pontualidade e celeridade;
- Zelar pela adequada aplicação da Constituição da República Federativa do Brasil, do Código de Normas, dos regulamentos, resoluções, provimentos, regimentos, ordens de serviço e demais leis e normas aplicáveis à sua atividade;
- Denunciar, na pessoa do Oficial Titular, à Corregedoria Geral da Justiça e ao Ministério Público qualquer infração ética, legal e normativa da qual tiver conhecimento.

**Espera-se que todos os colaboradores exerçam suas funções com comprometimento, foco na satisfação do cliente, compromisso com resultados, proatividade, pontualidade, cultura de excelência, honestidade e transparência, buscando sempre aprimorar os conhecimentos necessários para a sua prática profissional.**

Não são admitidas conversas e atitudes que envolvam violência física ou verbal, assédio moral ou sexual. Qualquer forma de campanha ou distribuição de material envolvendo política ou religião deve ser mantida fora do ambiente de trabalho. É vedado o acesso às dependências da SERVENTIA, de qualquer colaborador ou parceiro que esteja sob efeito de drogas entorpecentes ou álcool e é proibido fumar em qualquer ambiente do cartório.

Os colaboradores da SERVENTIA, estão terminantemente proibidos de exercer a advocacia ou a intermediação de seus serviços e ocupar cargos públicos, salvo na atividade de magistério. Além disso, não poderão possuir qualquer espécie de relação comercial com clientes que deponha contra a imparcialidade da sua própria atuação, em nome do Cartório, nos atos em que intervierem esses mesmos clientes.

Os colaboradores não podem praticar atos notariais de seu interesse, ou de interesse de seu cônjuge ou de parentes, na linha reta, ou na colateral, consanguíneos ou afins, até o terceiro grau.

Os colaboradores devem se abster da prática de atos que possam ocasionar a responsabilização civil, criminal e administrativas do Oficial Titular, e possuem o dever de colaborar na apuração de quaisquer fatos que possam vir a ocasioná-la, ainda que possam estar sujeitos a responderem regressivamente, ou seja, por ressarcimento ao Oficial Titular dos danos que ele venha a ser obrigado a indenizar a terceiros, nas hipóteses de negligência, imprudência, imperícia ou má-fé do colaborador.

Todos os colaboradores e gestores deverão observar as disposições do Código de Normas. Todo e qualquer acontecimento que represente descumprimento dos deveres ora estipulados deve ser comunicado imediatamente ao gestor direto do colaborador, para a tomada de ações a fim de evitar problemas e impactos negativos.

## **POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

A SERVENTIA, possui uma política referente a segurança da informação. O objetivo dessa política é salvaguardar o sigilo dos dados e informações que nos são confiados, com o compromisso de protegê-los e tratá-los, garantindo a sua integridade, confidencialidade e disponibilidade e, assim, mitigar riscos. Essa norma se aplica aos fornecedores externos, parceiros e terceirizados, antes, durante e depois da prestação de serviços a SERVENTIA e deverá se fazer constar nos respectivos contratos.

Os colaboradores e ex-colaboradores da SERVENTIA, são terminantemente proibidos, por si ou por interpostas pessoas e independentemente da finalidade, de fornecer gratuita ou onerosamente, ou seja, doar, vender ou de qualquer forma disponibilizar a quem quer que seja, ou utilizar para fins alheios, dados extraídos ou copiados dos bancos de dados da empresa, tais como cadastros de clientes, cadastro de imóveis, matrículas, etc, sob pena de representação criminal.

## **LIDERANÇA RESPONSÁVEL E COMPROMETIMENTO**

O Oficial Titular e os gestores devem estar comprometidos com a liderança responsável e atuante em relação às suas atividades, com foco em processos e mediante prestação de contas através de relatórios gerenciais. Devem garantir que os objetivos a serem atingidos sejam previamente estabelecidos, bem como que sejam compatíveis com o contexto da organização e a direção estratégica do Cartório proposta pelo gestor de planejamento e comunicação e referendada entre os gestores e o próprio Oficial Titular.

## **TRANSPARÊNCIA**

A SERVENTIA, zela pelo cumprimento das normas da atividade notarial e registral e pelos rígidos controles de transparência, sempre buscando as melhores práticas nas ações e processos aos quais forem aplicáveis.

## **USO DOS BENS DA EMPRESA**

Nenhum colaborador pode apropriar-se de ativos ou recursos da SERVENTIA, nem utilizá-los para benefício próprio. A remoção ou utilização não autorizada de qualquer ativo do Cartório é considerada ato ilícito e passível de aplicação da legislação. Os ativos do Cartório por parte dos colaboradores não devem servir para obtenção de vantagens ilícitas ou indevidas, pessoais ou para terceiros, direta ou indiretamente.

A SERVENTIA, possui diferentes tipos de ativos, sendo eles:

- a) Ativos intelectuais: propriedade intelectual que inclui softwares, documentos, metodologias e processos produzidos pelos colaboradores;
- b) Ativos físicos: mobília, instalações, equipamentos, suprimentos, etc.;
- c) Ativos intangíveis: como identidade corporativa e reputação da empresa.

No que diz respeito aos ativos físicos, cada colaborador é responsável por:

- a) Protegê-los contra furto ou uso não autorizado;
- b) Usá-los com eficiência e evitar desperdício;
- c) Usá-los para objetivos empresariais apropriados;
- d) Comunicar imediatamente ao superior imediato qualquer perda, uso inadequado ou furtos.

## **CLIENTES e USUÁRIOS**

Para a SERVENTIA, a empatia deve balizar todas as ações de relacionamento com clientes, colaboradores, fornecedores e entidades. Por isso é dever de todos que integram o Cartório buscar compreender e respeitar o perfil de cada indivíduo ou empresa atendida, além de identificar e satisfazer suas necessidades concretas, mantendo-se alinhados com os objetivos da segurança jurídica e qualidade, usando,

ainda, gentileza e agilidade. Em todos os relacionamentos com nossos clientes é mandatório receptividade, eficácia na solução dos problemas e cordialidade. É terminantemente proibido agir de forma discriminatória a um cliente com base na sua condição social, nível de instrução, nos seus trajes ou apresentação pessoal.

Os clientes não pertencem a nenhum colaborador. São eles o ativo mais importante da SERVENTIA, e, portanto, espera-se de todos os colaboradores que atuem na solução dos problemas de todo e qualquer cliente, independentemente do serviço demandado, ainda que ele esteja sendo diretamente atendido por outro colaborador.

## **RELAÇÃO COM FORNECEDORES**

Possuímos uma política de contratação de fornecedores a fim de garantir o estabelecimento de relações de negócio com parceiros que operem com padrões éticos compatíveis com os nossos. Valorizamos fornecedores que tenham foco em saúde, segurança e meio ambiente. Adicionalmente, também valorizamos o foco em processos, controle da qualidade, inovação, e contribuição técnica com as operações da nossa empresa. Não basta nos vender um serviço: o fornecedor deve pensar na SERVENTIA.

Os fornecedores devem se abster da prática de atos que possam ocasionar a responsabilização civil, criminal e administrativa do Oficial Titular, e possuem o dever de colaborar na apuração de quaisquer fatos que possam vir a ocasioná-la, ainda que possam estar sujeitos a responderem regressivamente, ou seja, por ressarcimento ao Oficial Titular dos danos que ele venha a ser obrigado a indenizar a terceiros, nas hipóteses de negligência, imprudência, imperícia ou má-fé dos fornecedores.

É terminantemente vedado aos colaboradores da SERVENTIA, solicitar ou receber, diretamente ou por interposta pessoa, em favor de si próprio ou de terceiros, comissões,

recompensas, gratificações, bonificações, incentivos, ajudas de custo, honorários ou qualquer outro pagamento, benefício ou vantagem oferecido, concedido ou pago por um fornecedor de materiais ou serviços, ainda que sob pretexto de estar sendo concedido ou oferecido em razão de outras atuações desses colaboradores. Caso recebam qualquer oferta, os colaboradores se comprometem a converter a vantagem em desconto, repasse integral ou outro benefício equivalente em favor da SERVENTIA.

É vedado ao fornecedor da SERVENTIA, pagar ou oferecer comissões, recompensas, gratificações, bonificações, incentivos, ajudas de custo, honorários ou qualquer outro pagamento, benefício ou vantagem ao colaborador ou prestador de serviço da SERVENTIA, ou de quaisquer outras pessoas físicas ou jurídicas que tenham intervindo ou possam vir a intervir no processo de cotação, solicitação de proposta ou na contratação dos serviços ou na cotação e contratação do fornecimento de materiais ou serviços deles decorrentes. Todos os fornecedores, na oferta de sua proposta e como condição da sua contratação, devem declarar conhecer e respeitar o presente manual de conduta e, além disso, que pautam o exercício da sua atividade econômica pelas melhores regras de conduta, licitude e ética, e que não adotam nem se beneficiam de práticas de corrupção, concorrência desleal, crimes contra a economia popular, sonegação fiscal, lavagem de dinheiro, exploração de trabalho infantil, exploração de trabalho análogo ao de escravo, nem de práticas discriminatórias no ambiente de trabalho, quanto a sexo, cor, crença e opção sexual.

## **PATRIMÔNIO**

É obrigação do colaborador agir com o máximo zelo pelo patrimônio material ou imaterial da SERVENTIA, e seus recursos, financeiros ou não, devendo tratá-los com a diligência que se espera no cuidado do seu próprio patrimônio. Em negociações com fornecedores, espera-se que o colaborador atue sempre para melhorar as condições da eventual contratação, empregando o máximo esforço para obter o máximo de resultado pelo mínimo de investimento.

## **POLÍTICA DE PRESENTES E ENTRETENIMENTO**

A SERVENTIA entende que, em hipótese alguma os colaboradores ou seus familiares poderão receber:

- a) Vantagens em bens ou serviços, inclusive viagens de lazer ou negócios e pagamentos de hospedagem;
- b) Dinheiro, seja em espécie, em título ou em crédito equivalente, ou ainda na forma de descontos, vouchers, pontuações em programas de fidelidade ou vantagens;
- c) Outros bens, direitos ou serviços a critério do gestor a que estiver subordinado o colaborador.,

Nas situações para as quais não houver precedente, os gestores poderão trazer o caso à discussão do núcleo gestor. Os colaboradores do Cartório estão terminantemente proibidos de pedir ou sugerir a entrega de presentes ou lembranças por parte do cliente, bem como, em nenhuma hipótese poderá condicionar a prestação, a celeridade na entrega do serviço ou a prestação de serviços complementares, como a obtenção de documentos ou o registro das escrituras, por exemplo, a qualquer tipo de gratificação ou pagamento adicional.

## **CONFLITO DE INTERESSES**

A prevenção do conflito de interesses exige atitudes dentro e fora da SERVENTIA, sempre que houver a possibilidade medidas de confronto entre os interesses dos colaboradores e os da SERVENTIA, que possam comprometer ou influenciar de maneira indevida o desempenho de suas atribuições e responsabilidades. Diante desses conflitos, o colaborador deve seguir este manual e informá-los a seu superior direto para que este tome a decisão cabível, sempre zelando pelo patrimônio material e imaterial da SERVENTIA.

## **COMUNICAÇÃO EXTERNA**

A SERVENTIA responde de modo institucional e transparente às consultas solicitadas pela imprensa e autoridades, sempre resguardando os seus interesses e o interesse público. Dessa forma, é vedado a todo e qualquer colaborador falar em nome do Cartório ou apresentar-se como seu funcionário a qualquer tipo de veículo de comunicação, dentro e fora da jornada de trabalho, sem prévia autorização.

Qualquer solicitação de informação ou esclarecimento por parte da mídia ou imprensa deve ser direcionada para os responsáveis, que providenciará as medidas necessárias.

A denominação, a logomarca e qualquer outro símbolo da SERVENTIA não podem ser utilizados em perfis ou publicações não oficiais. Em caso de dúvidas sobre a utilização de redes sociais, o colaborador deve consultar a área de planejamento e comunicação para esclarecimentos. Todas as aplicações da marca da SERVENTIA são mapeadas e, caso o colaborador necessite aplicá-las em algum novo documento, deverá solicitar a aprovação e conferência por parte da gestão da área de planejamento e comunicação e do Titular.

## **REDES SOCIAIS**

Vedado a todos os colaboradores postarem fotos ou comentários da SERVENTIA nas redes sociais, inclusive tirar fotos nas dependências da SERVENTIA para posteriores postagens. A ÉTICA PROFISSIONAL e SEGURANÇA JURÍDICA, jamais devem ser afetadas.

## **RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL**

A Serventia atuará em todas as localidades onde desenvolve suas atividades de forma a proteger o meio ambiente. Todos os colaboradores devem conduzir suas operações, seus projetos e seus serviços em conformidade com as regulamentações aplicáveis:

- 1)** Usando recursos naturais sem prejuízo ao meio ambiente;

- 2)** Armazenando e descartando resíduos de acordo com as normas e regulamentações sanitárias;
- 3)** Usando material reciclável, sempre que isso for viável;
- 4)** Incentivando a reciclagem de materiais, sempre que isso for viável;
- 5)** Instalando equipamentos de controle e preservação das melhores condições ambientais, de forma a garantir a mínima poluição do ar, sonora e visual.
- 6)** Identificar perigos, avaliar riscos e, sempre que possível, iniciar ações corretivas e preventivas bem como levar o assunto ao conhecimento do Titular;
- 7)** Informar imediatamente quaisquer acidentes e/ou incidentes relacionados ao meio ambiente à direção para possibilitar a investigação das causas e dar início a medidas corretivas e preventivas;

## **RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL**

A SERVENTIA apoia iniciativas para a valorização da cidadania, por meio de projetos voltados à educação, à promoção da saúde e bem-estar. Além disso, temos o constante compromisso com a responsabilidade ambiental, buscando o melhor uso dos recursos e adotando práticas sustentáveis e perenes de prevenção de danos ao ambiente. A SERVENTIA incentiva que seus colaboradores tenham conduta ativa de voluntariado no âmbito das suas comunidades.

## **ONDE QUEREMOS CHEGAR**

A SERVENTIA possui uma visão bem clara, que é ser reconhecido como uma das melhores SERVENTIAS do Estado de Santa Catarina e referência para o Brasil. Para que possamos atingir nosso objetivo fazem-se necessários:

- a)** A busca constante por inovações em serviços e novas ferramentas tecnológicas;
- b)** A constante capacitação do quadro de colaboradores;
- c)** Planejamento e investimento em metodologia de gestão e em infraestrutura física e lógica;
- d)** Segurança jurídica;

## **e) Maestria no atendimento ao cliente.**

Temos clareza de que não há um critério objetivo para definir o que seja “melhor”. Por isso, todo o nosso esforço deve ser dedicado à construção cotidiana de processos produtivos cada vez mais otimizados e mais bem avaliados pelos clientes, colaboradores, fornecedores, órgãos supervisores e demais stakeholders “partes interessadas”. Acreditamos que a decorrência desse esforço será sempre uma crescente percepção geral, embora nunca absoluta, da condição de “melhor.”

## **INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

É responsabilidade de todos os colaboradores comunicarem aos gestores qualquer violação e suspeita de violação aos princípios definidos no presente MANUAL DE CONDUITA E ÉTICA, às leis e políticas, não importando qual seja a identidade ou cargo do suspeito da infração.

Também é de responsabilidade de todos os colaboradores manterem o anonimato quando assim requerido pelos clientes e usuários referente ao auxílio para a comunicação de críticas e sugestões, que não puderem ser feitos pelos próprios clientes e usuários.

Além dessas regras, os colaboradores devem observar o que dispuserem manuais de caráter especial, a exemplo de manuais de condutas na internet, de uso dos bens e equipamentos do cartório, códigos de vestimentas, comportamentos e manuais de comunicação e uso de logomarca e outros ativos imateriais da Serventia, entre outros. O descumprimento do estabelecido neste Código de Conduta e Manual de Ética poderá ensejar as seguintes penalidades:

1. Advertência verbal (pelos responsáveis);
2. Advertência escrita (pelos responsáveis);
3. Encaminhamento do caso para a alta gestão para avaliação de medidas corretivas, punitivas e indenizatórias;
4. Desligamento do funcionário, inclusive por justa

causa;

Essas penalidades não serão necessariamente impostas em caráter gradativo, podendo ser aplicadas indistintamente para qualquer infração, dependendo apenas da sua gravidade ou da reincidência, a critério do Registrador e/ou gestor. Além disso, é dever da alta gestão, sob supervisão direta do Oficial substituto levar infrações à lei e às normas éticas cometidas por seus colaboradores ao conhecimento do Titular.

Este Manual de Conduta e Ética Cartorial deverá ser sempre atualizado e renovado anualmente, ou sempre que se julgar necessário, sem aviso prévio, e todos deverão procurar-se manter atualizados e com pleno conhecimento de seu teor e disposições, inclusive os candidatos as vagas, por venturas ofertadas.

Indaial, 05 de Junho de 2020. O Oficial,

Eduardo Arruda Schroeder.