



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 1 de 25

Sumário

INTRODUÇÃO	2
MISSÃO	2
VISÃO	2
VALORES	2
PRINCÍPIOS E CRENÇAS	2
APRESENTAÇÃO	4
ABRANGÊNCIA	4
VALORIZAR O TRABALHO	4
DAS RESPONSABILIDADES	5
DOS DIREITOS	6
DOS DEVERES	7
POLÍTICA CORPORATIVA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	8
LIDERANÇA RESPONSÁVEL E COMPROMETIMENTO	8
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	9
TRANSPARÊNCIA	9
USO DOS BENS DA EMPRESA	10
CLIENTES	11
RELAÇÃO COM FORNECEDORES	12
PATRIMÔNIO	13
PROGRAMA DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE	14
DEFINIÇÕES	14
POLÍTICA DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE	14
PRESENTES, HOSPITALIDADES, DOAÇÕES E BENEFÍCIOS SIMILARES	16
ASSÉDIO	Erro! Indicador não definido.
ASSÉDIO MORAL	17
ASSÉDIO SEXUAL	20
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	21
CANAL DE DENÚNCIAS	21
CONFLITO DE INTERESSES	22
COMUNICAÇÃO EXTERNA	22
RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL	23
ONDE QUEREMOS CHEGAR	23
INFORMAÇÕES ADICIONAIS E PROCEDIMENTOS PARA SANÇÃO	24
FALE COM A OFICIAL	25



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 2 de 25

INTRODUÇÃO

O Cartório de Registro de Imóveis de Mariana é uma serventia extrajudicial que preza pelo conhecimento jurídico aliado à tecnologia para atender às mais diversas necessidades de seus clientes com qualidade, agilidade e presteza. Os clientes do cartório têm à sua disposição uma equipe atenciosa, preparada para orientar os clientes e dirimir eventuais dúvidas sobre o registro imobiliário, sempre através de um atendimento cuidadoso, tendo por objetivo prevenir os conflitos e promover a cidadania e os valores éticos que norteiam a instituição.

MISSÃO

A missão do Cartório de Registro de Imóveis de Mariana é garantir a segurança jurídica dos negócios imobiliários, com qualidade e eficiência, propiciando o desenvolvimento social e econômico local.

VISÃO

A visão do Cartório de Registro de Imóveis de Mariana é obter o reconhecimento da sociedade como instituição voltada para a segurança dos negócios imobiliários e para a regularização da propriedade.

VALORES

Ética – Responsabilidade – Comprometimento com os princípios e valores do cartório – Melhoria contínua – Inovação – Respeito nas relações com o usuário e entre os membros da equipe.

PRINCÍPIOS E CRENÇAS

Para o Cartório de Registro de Imóveis de Mariana a segurança jurídica dos negócios imobiliários é a razão de existir;

Reconhecemos que as pessoas são o nosso maior ativo e cremos na capacidade de desenvolvê-las;

Respeitamos a dignidade e a diversidade do ser humano nos seus aspectos de aparência, preferência, condição social e cultural;



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 3 de 25

Acreditamos que a perfeição deve ser constantemente perseguida e buscamos a melhoria contínua da qualidade dos nossos serviços;

Priorizamos e conquistamos o cliente aliando bom atendimento e ativos físicos e intelectuais de qualidade;

Creamos que o bom atendimento é fruto do fiel cumprimento da nossa missão;

Compreendemos que os investimentos na melhoria da infraestrutura e dos serviços é fundamental para o pleno desenvolvimento do sistema registral brasileiro e garante o contínuo aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados ao cidadão;

Reprovamos o uso de artifícios censuráveis no atendimento aos clientes;

Acreditamos que o serviço público é beneficiado quando o seu prestador persegue seus fins garantindo a plena satisfação do usuário e, portanto, acreditamos que o cliente é beneficiado quando um cartório foca na boa gestão;

As relações de trabalho dentro da Serventia são pautadas na confiança mútua, na transparência e na cordialidade, sempre em prol de um ambiente harmônico;

O Cartório de Registro de Imóveis de Mariana atua sempre em atendimento aos seus processos internos e, externamente, de maneira ética e coerente, através dos seus responsáveis legais;

Valorizamos o elemento humano atuando com empatia em relação aos clientes, de modo a entender seus problemas e buscar as soluções mais eficazes para lhe conferir tranquilidade e satisfação.

O Cartório de Registro de Imóveis de Mariana repudia toda e qualquer forma de repressão e/ou punições vexatórias para com seus colaboradores e demais pessoas de relacionamento com esta Serventia;

O Cartório de Registro de Imóveis de Mariana repudia a utilização de mão-de-obra infantil e solicita a mesma postura de empresas e/ou profissionais que prestem serviço a esta Serventia;

O Cartório de Registro de Imóveis de Mariana repudia a contratação e/ou utilização de colaboradores sem registro adequado de trabalho e exige a mesma postura de empresas e/ou profissionais que prestem serviço a esta organização;

O Cartório de Registro de Imóveis de Mariana preza por um ambiente de trabalho plural/diversificado, combatendo a discriminação bem como qualquer tipo de assédio, garantindo que todos sejam tratados com respeito e igualdade;

O Cartório de Registro de Imóveis de Mariana, sempre que possível, participa de ações sociais e culturais a fim de propagar a solidariedade e ajudar os mais carentes como forma de melhorar e harmonizar as diferentes classes sociais, bem como promover a cultura e o lazer;



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 4 de 25

O Cartório de Registro de Imóveis de Mariana realiza ações ambientais internas motivando sua equipe para a mudança de hábitos com o objetivo de reduzir a utilização de recursos não renováveis, procurando mitigar efeitos poluentes ou desagradáveis ao meio ambiente.

APRESENTAÇÃO

O objetivo deste MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA é compartilhar com todos os colaboradores e parceiros as diretrizes gerais e profissionais de conduta esperadas no Cartório de Registro de Imóveis de Mariana. Os tópicos constantes deste Manual foram elaborados utilizando as premissas abaixo:

- Promover a missão, visão e os valores da Serventia;
- Estimular a melhoria contínua e o aperfeiçoamento profissional dos colaboradores;
- Reforçar a confiança nas relações internas e externas;
- Tornar-se referência na prestação do serviço público de qualidade.

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

ABRANGÊNCIA

Este MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA se aplica a todos os gestores, colaboradores, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços do Cartório de Registro de Imóveis de Mariana. 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

O Cartório de Registro de Imóveis de Mariana busca promover um ambiente de trabalho organizado e harmonioso, valorizando o elemento humano e propiciando as adequadas condições de trabalho, considerando a saúde física e mental, a ergonomia e as instalações.



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 5 de 25

É inerente à cultura organizacional da Serventia 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 da equipe, inclusive no que diz respeito às relações interpessoais.

DAS RESPONSABILIDADES

É responsabilidade do colaborador buscar soluções para os problemas que afetam nossos clientes, demais colaboradores, partes interessadas e sociedade.

Na utilização ou modificação de qualquer documento que esteja em poder do Cartório, é necessário respeitar a propriedade intelectual própria e de terceiros, sempre atentando para princípios éticos e para a legislação aplicável. Todos os dados, informações, materiais e inventos desenvolvidos internamente, em função da relação de trabalho, são de uso exclusivo e de propriedade do Cartório de Registro de Imóveis de Mariana.

O colaborador não poderá prestar a terceiros quaisquer informações a respeito das políticas internas de qualquer natureza, dos métodos de gestão, do organograma e atribuições, dos processos de negócio, das rotinas de trabalho, das remunerações e benefícios, e dos planejamentos e objetivos do Cartório de Registro de Imóveis de Mariana que não tenham sido tornados públicos pelos meios devidos.

Informações sobre o Cartório de Registro de Imóveis de Mariana, a oficial, os gestores e colaboradores devem ser transmitidas apenas para favorecer um propósito legítimo do Cartório e somente podem ser transmitidas com o entendimento expresso de que são confidenciais e devem ser utilizadas exclusivamente para o objeto restrito para o qual foram recebidas ou concedidas. 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 do Cartório.

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 afetarão a outra. Disso decorre que ambas as partes agirão de maneira responsável na preservação da sua própria imagem e da imagem da outra parte.



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 6 de 25

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 do Cartório. 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, no ambiente de trabalho ou fora dele, especialmente nas redes sociais, que possa ser interpretado como negativo a respeito de um cliente ou fornecedor.

DOS DIREITOS

Todo colaborador deve ter acesso a avaliação de desempenho, bem como ser submetido a um processo transparente de gerenciamento de suas atividades, com orientação individual sobre assuntos que influenciem seu trabalho.

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 e a outros colaboradores que necessitem conhecê-las como parte do seu trabalho, bem como ao oficial.

Os colaboradores podem solicitar esclarecimentos sobre seus direitos e vantagens, sempre que julgarem necessário.

É direito de todos os colaboradores ter assegurado um ambiente de trabalho adequado, de acordo com as normas PCMSO e PPRA, respectivamente, Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional e Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais, que confira conforto e bem-estar de todos os que atuam em suas dependências.

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. Informações sobre saúde dos trabalhadores, notadamente seus afastamentos por razões médicas, não serão utilizadas para qualquer finalidade que possa prejudicar o funcionário.

É direito dos colaboradores ter conhecimento sobre o plano de cargos e salários, baseando-se sua promoção principalmente em requisitos objetivos previstos no referido plano, mediante avaliação de desempenho realizada pelo seu gestor imediato juntamente com a gestão de recursos humanos e supervisionada pela oficial.

É permitido que os colaboradores tenham atividades paralelas de ordem pessoal, desde que respeitem o seu horário de trabalho e não impactem o seu desempenho e dos demais colaboradores. Atividades como



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 7 de 25

estudos, que garantam o constante aperfeiçoamento intelectual, docência e voluntariado são incentivadas, desde que em horários compatíveis ou previamente aprovados pelo gestor imediato.

DOS DEVERES

É dever de todos os colaboradores e parceiros do Cartório de Registro de Imóveis de Mariana 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.

O Cartório de Registro de Imóveis de Mariana e seus colaboradores, devem agir com ética, moralidade, imparcialidade, boa-fé, e cordialidade, sempre em atenção ao interesse público, observar os preceitos definidos nas normas aplicáveis.

Espera-se que todos os colaboradores exerçam suas funções com comprometimento, foco na satisfação do cliente, compromisso com resultados, proatividade, pontualidade, 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 do Cartório de Registro de Imóveis de Mariana de qualquer colaborador ou parceiro que esteja sob efeito de drogas entorpecentes ou álcool.

O dever de manter conduta compatível com o exercício da função pública delegada, estendido a todos os colaboradores, implica a abstenção de condutas delituosas ou de qualquer infração à lei, em qualquer meio ou ambiente. Implica também o comportamento reto e ilibado no meio social e a abstenção de ações ou palavras reprováveis cívica ou moralmente. Entende-se por “meio social” os ambientes públicos e os locais, ainda que privados, nos quais o colaborador esteja fora do seu estrito círculo de intimidade, bem como a mídia e as redes sociais.

É vedado ao colaborador ofertar seu trabalho, informações ou serviços a outros cartórios, por seus tabeliães, registradores, ou prepostos ou intermediários de qualquer espécie, bem como submeter-se a assédio dessa natureza. Os colaboradores devem comunicar ao seu gestor, e este ao oficial, de imediato, qualquer



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 8 de 25

abordagem, sondagem, investida ou oferta de trabalho ou convite para reuniões que sejam ou possam se converter em entrevista de trabalho, recebida de outros cartórios. A omissão do dever de comunicar será considerada submissão a assédio.

Os colaboradores do MARIANA CRI 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 registrais 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, 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 resarcimento ao oficial 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 dos Serviços Notariais e de Registros do Estado de Minas Gerais.

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 para a Serventia.

POLÍTICA CORPORATIVA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Os colaboradores e ex-colaboradores do Cartório de Registro de Imóveis de Mariana 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 ao Cartório dados extraídos ou copiados dos bancos de dados da empresa, tais como os cadastros de clientes, registros, matrículas, documentos do arquivo, públicos ou particulares, sob pena de representação criminal.

O CRI Mariana, possui uma Política de Privacidade, disponível no site <https://mariana.corimg.org/politica-de-privacidade/>, para todos os usuários.

LIDERANÇA RESPONSÁVEL E COMPROMETIMENTO



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 9 de 25

A oficial e os substitutos 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 pelos substitutos e referendada entre estes e a própria oficial.

Compete às lideranças manifestar apoio inequívoco ao Programa de Integridade, sendo este o seu principal pilar. Para isso, devem ser adotadas ações voltadas à promoção de um ambiente organizacional de tolerância zero à corrupção, que respeite os direitos humanos e combata qualquer forma de assédio e discriminação. Além disso, devem se comprometer a disponibilizar os recursos necessários para garantir a implementação e o adequado funcionamento do Programa de Integridade.

As manifestações daqueles que ocupam cargos de liderança devem ser claras e frequentes, podendo ser expressas por meio de comunicados internos, mensagens eletrônicas, reuniões etc. É fundamental que as práticas cotidianas reflitam as políticas instituídas pelo Cartório.

Na aplicação de sanção àqueles que violarem os preceitos éticos do Cartório, a liderança não pode ser omissa diante das irregularidades. Após a realização das investigações internas, garantida a defesa do acusado, é imprescindível que a prática de eventual irregularidade seja devidamente sancionada, com medidas disciplinares proporcionais à gravidade da infração, independentemente do cargo ocupado pelo infrator.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) tem o objetivo de verificar todos os processos do Cartório de Registro de Imóveis de Mariana e como esses processos podem melhorar a qualidade dos serviços oferecidos aos clientes. É fundamental para a melhoria da imagem institucional, do desempenho global e na consolidação da cultura organizacional. Além disso, é um diferencial focado na satisfação dos clientes e na boa comunicação entre os funcionários e demais partes interessadas.

Dentre os benefícios estão a realização programada de treinamentos, mapeamento dos processos e o registro das atividades do Cartório. É através do sistema de gestão da qualidade (SGQ) que gerenciamos e aprimoramos os processos, principalmente por meio do monitoramento de seus objetivos e indicadores, os quais, por sua vez, dão subsídio para a tomada de decisões e para a definição de ações de correção, prevenção e melhoria. É importante todos os funcionários estarem cientes sobre o Sistema de Gestão da Qualidade.

TRANSPARÊNCIA



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 10 de 25

O Cartório de Registro de Imóveis de Mariana zela pelo cumprimento das normas da atividade 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 do Cartório de Registro de Imóveis de Mariana, 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.

Os trabalhadores que realizam seus serviços de home office, recebem o equipamento para trabalho e devem se comprometer a retornar os mobiliários para o cartório, caso volte a trabalhar presencialmente.

O Cartório de Registro de Imóveis de Mariana 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: mobiliário, instalações, equipamentos, suprimentos e etc;
- c) Ativos intangíveis: como identidade corporativa e reputação da Serventia.

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 evitando desperdício;
- c) Usá-los para objetivos institucionais apropriados; e
- d) Comunicar imediatamente ao superior imediato qualquer perda, uso inadequado ou furto.

Para incentivar a busca do conhecimento e o aprimoramento profissional dos seus colaboradores, o Cartório de Registro de Imóveis de Mariana elaborou, com base no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), diretrizes voltadas ao contínuo treinamento e aperfeiçoamento da equipe. O propósito de tais diretrizes é reforçar as boas práticas e estimular a troca de informações, fazendo do conhecimento parte integrante da



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 11 de 25

atividade e estimulando a sua criação, difusão, assimilação e aplicação, por meio de um processo ativo e contínuo de aprendizagem.

CLIENTES

Para o Cartório de Registro de Imóveis de Mariana a empatia deve balizar o 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.

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 um dos ativos mais importante do Cartório de Registro de Imóveis de Mariana 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.

No Cartório de Registro de Imóveis de Mariana é de responsabilidade dos funcionários, a gestão sobre a toda a carteira de clientes, independentemente do histórico, do perfil, dos responsáveis diretos e indiretos por sua adesão e do tipo de serviço demandado, sendo todos os atos devidamente protocolados. Nessa qualidade, o gestor deve assegurar a compatibilidade de todo e qualquer atendimento com os padrões previamente aprovados pelo oficial.

É recomendado que todos conheçam os clientes habituais.

É obrigatório para todos os colaboradores a atualização dos dados de todos os clientes, bem como de todos os eventos e incidentes relacionados a cada reunião, contato, evento social ou prestação de serviço ao mesmo cliente, usando para isso os Sistema Informáticos adequados, especialmente o CARTSYS.

É vedado ao colaborador prestar diretamente ao cliente ou indicar-lhe fornecedores de quaisquer bens ou serviços, tais como os de advocacia, despachos, apoio administrativo, preparação de documentos, consultoria, sem a prévia aprovação do oficial, dentro dos mais estritos padrões legais e éticos.

Em todo o trato com terceiros, especialmente clientes, os colaboradores utilizarão o e-mail corporativo e apresentarão o cartão de visita do Cartório de Registro de Imóveis de Mariana, ficando expressamente vedado o uso de e-mails particulares para tratar assunto profissional e terminantemente proibida



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 12 de
25

a distribuição de cartões de visita particulares ou que não tenham sido confeccionados sob patrocínio do próprio Cartório.

Todos os colaboradores terão acesso direto à conta de e-mail e armazenamento em nuvem da Serventia, por meio do e-mail corporativo e compartilhamento de senhas. Todos os colaboradores devem ler o que diz respeito à sua função e caso abram algum e-mail que diga respeito a outro cargo, devem marcar como não lido para que o responsável possa visualizar e tomar as devidas providências.

O Cartório de Registro de Imóveis de Mariana possui uma linha de telefone celular corporativa que deverá ser utilizada para o contato com terceiros, especialmente clientes, nos assuntos de interesse do Cartório, obrigando-se a manter o aparelho carregado e disponível no horário de trabalho. A divulgação e o uso de telefones particulares, nestes casos, não devem ser feitos em caráter sistemático, mas unicamente emergencial, sempre no interesse do cliente e do Cartório e com o conhecimento do gestor imediato.

Os gestores devem usar suas ferramentas de trabalho com responsabilidade para não interferir na sua vida privada.

É vedada a oferta ou pagamento de comissões a terceiros, a exemplo de despachantes e corretores de imóveis, para a captação de serviços registrais.

É igualmente vedada a concessão, direta ou indiretamente, de descontos no valor dos emolumentos, taxas ou fundo de gratuidade, ou a restituição integral ou parcial de valores pagos pelo cliente através da guia de arrecadação.

A atuação profissional do Cartório de Registro de Imóveis de Mariana não será, sob hipótese nenhuma, afetada pela eventual relação negocial, de parentesco ou de amizade entre o cliente e qualquer colaborador.

De nenhuma maneira o porte econômico de uma parte ou o seu potencial de serviços registrais, afetará a isonomia e a imparcialidade com que devem o oficial e seus prepostos agir em relação a todas as partes.

É vedado praticar atos, na qualidade de escrevente ou preposto, sem a estrita observância das normas legais, regulamentares e das determinações internas do Cartório.

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 locais e que tenham foco em saúde, segurança e meio ambiente. Adicionalmente, também valorizamos o foco em processos, controle da qualidade, inovação, e contribuição



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 13 de 25

técnica com as operações da nossa empresa. Não basta nos vender um produto ou serviço: o fornecedor deve pensar o Cartório.

Os fornecedores devem se abster da prática de atos que possam ocasionar a responsabilização civil, criminal e administrativa do oficial, 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 resarcimento ao oficial 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 do Cartório 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 semelhante, os colaboradores se comprometem a converter a vantagem em desconto, repasse integral ou outro benefício equivalente em favor do Cartório.

É vedado ao fornecedor do Cartório pagar ou oferecer comissões, recompensas, gratificações, bonificações, incentivos, ajudas de custo, honorários ou qualquer outro pagamento, benefício ou vantagem a colaborador ou prestador de serviço do Cartório 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 do Cartório de Registro de Imóveis de Mariana 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.



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 14 de
25

PROGRAMA DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE

DEFINIÇÕES

➤ **Compliance:** A palavra “Compliance” tem origem na língua inglesa e sua tradução literal seria “conformidade”. É empregado para indicar o estado de conformidade com leis, regulamentações, padrões éticos de conduta etc.

➤ **Corrupção:** é o ato de oferecimento ou promessa indevida, direta ou indireta, para obter vantagens para si ou para outrem.

➤ **Suborno:** Entende-se por suborno, a prática de oferecer, dar, prometer ou autorizar a oferta, entrega ou promessa de dinheiro ou qualquer coisa de valor a uma autoridade pública, pessoa física ou jurídica, de forma direta ou indireta, para obter uma vantagem própria, tais como, a entrega de presentes ou hospitalidade para favorecimento em atendimentos ou prioridade em documentos.

➤ **Assédio moral:** consiste na violação da dignidade ou integridade psíquica ou física de outra pessoa por meio de conduta abusiva. Manifesta-se por meio de gestos, palavras (orais ou escritas), comportamentos ou atitudes que exponham as pessoas a situações humilhantes e constrangedoras no ambiente de trabalho, de forma repetitiva e prolongada, no exercício de suas atividades.

➤ **Assédio sexual:** Sob o aspecto criminal, está tipificado no art. 216-A do Código Penal. Trata-se do ato de constranger alguém, com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função. Pode, todavia, existir o assédio sexual sem a configuração do crime, mas mantendo sua ilicitude em outras esferas, situação na qual a relação hierárquica é dispensável. Pode se manifestar por meio de mensagens escritas, gestos, cantadas, piadas, insinuações, chantagens ou ameaças; ou seja, de maneira sutil ou explícita. O contato físico requisito para a configuração do assédio sexual, bastando que ocorra a perseguição indesejada.

POLÍTICA DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE

O Registro de Imóveis de Mariana-MG, visando impedir a prática de qualquer ato que represente comportamento corruptível e a fim de garantir a segurança dos serviços prestados, adota conduta ética com o fundamento de práticas como: transparência nas relações da Oficiala e Substitutos a disposição dos colaboradores e usuários, processos com divisão de etapas e por diferentes colaboradores.



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 15 de
25

O cartório estabelece, por meio da presente diretriz, da Normativa interna, que é o código de ética, de normas de procedimentos, as diretrizes éticas e de combate à corrupção, à fraude e a outras irregularidades, bem como os procedimentos que devem ser observados e cumpridos por todos. Sendo assim O Cartório não permite, nem tolera qualquer prática antiética ou qualquer forma de suborno ou corrupção.

As fraudes são uma ação ilícita e desonesta, caracterizada pela falsificação de produtos, documentos, marcas etc. O propósito da fraude é de enganar outras pessoas para garantir benefício próprio ou de terceiros, e para combater esse risco, o Cartório adota práticas para garantir a autenticidade de documentos que são recebidos ou emitidos, realizando treinamentos específicos de grafotécnica de forma sistemática minimizando assim o risco de documentos fraudados.

O cartório procura garantir que, com a adoção da integridade, legalidade e transparência, possa assegurar que todo e qualquer serviço realizado esteja livre de corrupção.

PAGAMENTOS INDEVIDOS

É vedado aceitar presentes, serviços, favores ou qualquer outra vantagem de 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 (“Agentes Públicos”). Determiná-lo a praticar, omitir ou retardar ato de ofício, ou de qualquer forma o influenciar, visando obter vantagem.

A proibição se estende ainda, a pessoas próximas a agentes públicos, tais como cônjuge, companheiro, namorada/o, familiares e afins (“pessoas próximas”) e quaisquer outras que recebam a promessa, oferta ou benefício para influenciar qualquer decisão de um agente público.

Em situações excepcionais, ditadas em razão de protocolo, cortesia ou outra circunstância legítima que o justifique, poderão ser oferecidos brindes, refeição, presente, hospitalidade ou qualquer outra coisa de valor ou vantagem lícita a agente público.

Essa proibição, bem como as Leis Anticorrupção, aplica-se não só ao indivíduo que realiza o pagamento, mas também a todos aqueles que participaram conscientemente do pagamento, ou que, sabendo da possibilidade de ocorrência do ato de corrupção, nada fizeram para evitá-lo.

Nenhum colaborador será prejudicado, retaliado ou penalizado devido ao atraso na conclusão dos serviços, resultantes de sua recusa em permitir ato de corrupção.



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 16 de
25

PRESENTES, HOSPITALIDADES, DOAÇÕES E BENEFÍCIOS SIMILARES

Receber presentes, hospitalidades, doações e benefícios similares podem, dependendo das circunstâncias, configurar uma vantagem indevida. Todos devem assegurar que estejam em conformidade com as regras estabelecidas, além de assegurar de que a pessoa a quem é feita a oferta está autorizada a recebê-las, segundo os regulamentos aplicáveis. Nunca, em hipótese alguma, aceite VALOR MONETÁRIO como presente, brinde ou hospitalidade.

O Cartório de Registro de Imóveis de Mariana entende que seus colaboradores podem, excepcionalmente, ou seja, não sistematicamente, receber de clientes ou fornecedores pequenos presentes ou convites para entretenimento. Entretanto, sempre que lhe forem ofertados ou entregues brindes, presentes ou convites, o colaborador deverá comunicar imediatamente ao seu gestor, para que seja avaliada a possibilidade de compartilhamento por toda a equipe, podendo ainda orientá-lo a não os receber ou devolvê-los.

Consideram-se convites para entretenimentos os de refeições, eventos, espetáculos, dentre outros, conferidos em caráter pessoal ao colaborador.

Em hipótese alguma os colaboradores ou seus familiares poderão receber:

- a) vantagens em bens ou serviços de elevada monta, 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 da equipe.

Os colaboradores do Cartório de Registro de Imóveis de Mariana 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.



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 17 de
25

POLÍTICA DE COMBATE AO ASSÉDIO MORAL

O assédio moral é uma conduta abusiva que pode trazer danos à personalidade, à dignidade ou à integridade física e psíquica de uma pessoa, colocando em risco seu emprego ou degradando o ambiente de trabalho.

Trata-se de uma forma de violência que, frequentemente, visa desestabilizar emocional e profissionalmente o indivíduo, podendo ocorrer por meio de ações diretas (acusações, insultos, gritos, humilhações públicas) e indiretas (propagação de boatos, isolamento, recusa na comunicação, fofocas e exclusão social).

Além dos impactos negativos sofridos pela vítima, destaca-se a possibilidade de aplicação de sanções não apenas trabalhistas. O autor do ato pode ser responsabilizado judicialmente na esfera cível, uma vez que o art. 186 do Código Civil determina que “*aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito*”.

Exemplificativamente, são condutas de assédio moral:

1. Privar a pessoa de recursos e informações necessários para o trabalho:

- Privar o acesso aos instrumentos necessários para realizar o trabalho.
- Sonegar ou fornecer informações erradas para a realização das tarefas.

2. Desprezar e desqualificar publicamente o trabalho da pessoa:

- Contestar sistematicamente decisões e criticar o trabalho de forma exagerada ou injusta, especialmente em público.
- Atribuir tarefas inferiores ou superiores de forma intencional e frequente, desconectadas das suas atribuições.

3. Sobrecarregar ou subutilizar a pessoa no ambiente de trabalho:

- Atribuir uma quantidade excessiva de tarefas, superior à de seus colegas.
- Não atribuir tarefas, deixando a pessoa sem responsabilidades, gerando sensação de inutilidade.
- Exigir tarefas urgentes de forma permanente e desnecessária.

4. Isolar social e comunicativamente:

- Evitar a comunicação direta com a pessoa, utilizando apenas formas indiretas (e-mails, bilhetes, intermediários).
- Segregar fisicamente a pessoa no ambiente de trabalho ou excluir de eventos sociais e confraternizações.



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 18 de 25

- Ignorar a presença da pessoa ou dificultar a sua interação no ambiente de trabalho.

5. Agressões verbais, emocionais ou físicas:

- Agredir verbalmente, gritar, fazer gestos de desprezo, ou ameaçar com outras formas de violência física ou emocional.
- Ameaçar ou agredir fisicamente a pessoa, mesmo que de forma leve.

6. Violação da privacidade e controle excessivo:

- Invadir a intimidade da pessoa, realizando escutas de ligações, leitura de mensagens ou e-mails.
- Controlar excessivamente aspectos da vida pessoal da pessoa, como frequência de banheiro ou tempo de descanso.

7. Boatos, fofocas e discriminação:

- Espalhar boatos, fofocas ou fazer piadas para desmerecer a pessoa, especialmente na presença de superiores, colegas ou subordinados.
- Criticar ou discriminar a pessoa por aspectos pessoais, como suas preferências ou convicções políticas.

8. Dificultar o crescimento profissional e os direitos da pessoa:

- Impedir ou dificultar promoções ou a realização de funções diferenciadas.
- Pressionar para que a pessoa não exerça seus direitos estatutários ou trabalhistas.
- Desconsiderar problemas de saúde ou recomendações médicas na distribuição de tarefas.

9. Tarefas vexatórias ou humilhantes:

- Atribuir tarefas humilhantes, vexatórias ou desnecessárias, com o intuito de constranger a pessoa.

Além disso, são exemplos de assédio moral contra mulheres:

1. Desqualificação e insinuações sobre a competência da mulher:

- Fazer insinuações ou afirmações de incompetência ou incapacidade da mulher.
- Questionar a sanidade mental da mulher.
- Desconsiderar repetidamente a opinião técnica da mulher em sua área de conhecimento.

2. Apropriação e desvalorização do trabalho feminino:

- Apropriar-se das ideias de mulheres sem dar o devido crédito e reconhecimento.



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 19 de
25

- Interromper constantemente mulheres em atividades de trabalho, desconsiderando suas falas ou contribuições.

3. Tratamento infantilizante ou condescendente:

- Tratar mulheres de forma infantilizada ou condescendente, com explicações e opiniões não solicitadas.

4. Dificuldades relacionadas à maternidade e gestação:

- Dificultar ou impedir que gestantes compareçam a consultas médicas fora do ambiente de trabalho.
- Emitir críticas ao fato de uma mulher ter engravidado.
- Interferir no planejamento familiar das mulheres, sugerindo que não engravidem.
- Desconsiderar recomendações médicas às gestantes na distribuição de tarefas.

5. Sexismo e piadas discriminatórias:

- Proferir piadas de cunho sexista que reforçam estereótipos negativos sobre as mulheres.

É importante, todavia, compreender que a existência de conflitos nas relações de trabalho pode acontecer, mas nem toda situação de atrito ou discordância constitui assédio moral. Além disso, alguns atos são inerentes ao trabalho de gestão cartorária, e, quando são pontuais ou moderados, não configuram assédio moral, por exemplo:

- Cobranças de trabalho, realizadas de maneira respeitosa;
- Atribuição de tarefas aos subordinados, no interesse da Administração;
- Conflitos esporádicos com colegas ou chefias;
- Divergências sobre determinado tema comunicadas de forma direta e respeitosa;
- Críticas construtivas;
- Avaliações de desempenho realizadas por colegas ou superiores, desde que não seja feita de forma a causar situação vexatória na pessoa avaliada;

Além das condutas acima descritas, a depender das características do ato, o assédio moral pode caracterizar racismo e injúria racial, que são crimes com a pena prevista de 2 a 5 anos de reclusão, conforme as Leis nº 7.716, de 1989 e nº 14.532, de 2023. Além disso, desde junho de 2019, o Supremo Tribunal Federal (STF) equiparou a LGBTfobia aos crimes raciais.



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 20 de
25

ASSÉDIO SEXUAL

O assédio sexual é um comportamento ou atitude de teor íntimo e sexual, considerado desagradável, ofensivo e impertinente pela vítima. O assédio sexual se caracteriza pelo não consentimento da pessoa assediada.

Para tipificar o assédio sexual não é necessária a repetição ou sistematização da conduta, bastando um único ato de investida com teor sexual indesejado pela vítima, em que ocorra a intimidação com incitações sexuais inoportunas, para caracterizá-lo. Nessa perspectiva, configuram assédio sexual:

- Conversas indesejáveis sobre sexo e narração de piadas ou uso de expressões de conteúdo sexual.
- Insinuações, explícitas ou veladas, de caráter sexual, gestos ou palavras de caráter sexual (faladas ou escritas).
- Solicitação de favores sexuais, convites impertinentes e pressão para participar de encontros ou saídas.
- Exibicionismo e criação de um ambiente pornográfico.
- Contato físico não solicitado e além do formal, como toques, beijos, carícias, tapas e abraços.
- Insistência em comportamentos de contato físico ou gestos invasivos, especialmente em contextos de hierarquia ou diferença de gênero.
- Promessas de tratamento diferenciado, chantagem para permanência ou promoção no emprego, e ameaças veladas ou explícitas, como a de perder o emprego.
- Comentários e observações insinuantes ou comprometedoras sobre a aparência física ou a personalidade da pessoa assediada.
- Perturbação e ofensas de natureza sexual ou agressiva.

Não configura assédio sexual:

- Elogios sem conteúdo sexual;
- Paqueras e flertes, quando comprovadamente correspondidos e que sejam de amplo conhecimento.

O **assédio sexual**, assim como o **assédio moral**, pode ocorrer entre pessoas com a mesma orientação sexual e entre colegas de trabalho, independentemente da hierarquia. O assédio sexual pode acontecer entre chefe e subordinado, mas o crime de importunação sexual, por exemplo, ocorre entre colegas sem relação de hierarquia.



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 21 de
25

Independentemente da intencionalidade das condutas, os efeitos do assédio comprometem a identidade, dignidade e relações afetivas e sociais da vítima, além de causar danos à saúde física e mental, que podem levar a incapacidade de trabalho, desemprego ou até mesmo morte.

O assédio moral e sexual, seja **vertical** (entre colaboradores com hierarquias distintas) ou **horizontal** (entre colegas da mesma hierarquia), devem ser denunciados e investigados adequadamente, para que o responsável seja responsabilizado. Contudo, é importante ter cautela ao protocolar uma denúncia, pois situações isoladas podem causar dano moral, mas não configuram assédio moral.

Para que o assédio moral seja caracterizado, as agressões precisam ser repetidas, prolongadas e intencionais, com o objetivo de prejudicar emocionalmente a vítima. Já o assédio sexual pode ser caracterizado mesmo sem a repetição da conduta.

O **Cartório de Registro de Imóveis de Mariana** condena qualquer forma de assédio moral e sexual, assim como discriminação com base em raça, gênero, orientação sexual, cor, aparência, nacionalidade, religião, idade, condição física e mental, estado civil ou ideologia política. O Cartório incentiva a utilização do **Canal de Denúncias** para relatar infrações à legislação vigente, normas internas ou ao Código de Conduta. Para colaborar nas investigações, é fundamental fornecer detalhes sobre o ocorrido, como a identificação das pessoas envolvidas, a data, o modo como ocorreu e se a situação persiste.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Observar e fazer cumprir a Política de Privacidade da Informação, o Plano de Continuidade do Negócio, Política de Segurança da Informação e o Programa de Proteção de Dados Pessoais.

CANAIS DE DENÚNCIAS À DISPOSIÇÃO DOS USUÁRIOS E COLABORADORES.

O colaborador deve comunicar qualquer conduta ilegal conhecida ou suspeita, ou que viole os princípios básicos por parte de qualquer um dos clientes, fornecedores, consultores, funcionários contratados ou temporários, parceiros comerciais ou agentes.

Assim como cada colaborador será responsável por suas próprias ações, também poderá ser responsável por ações de terceiros, caso fique claro que ele tinha conhecimento ou deveria ter, de que essas pessoas estavam violando quaisquer políticas, leis ou regulamentações aplicáveis.

O cartório disponibiliza em seu site <https://mariana.corimg.org/> o canal de comunicação que pode ser utilizado por prestadores de serviços, clientes, usuários, parceiros, fornecedores e outros públicos em geral



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 22 de
25

que tenham informações que possam auxiliar no combate à corrupção, fraudes, lavagem de dinheiro e outras práticas criminosas, à discriminação ou aos desvios de conduta.

Qualquer ato que caracterize irregularidades pode ser denunciado diretamente ao oficial ou Substituto, ou ainda de forma anônima no e-mail: anamaia73@yahoo.com.br, pelo QR CODE disponível no quadro de avisos internos dos colaboradores, ou ainda na caixa de pesquisa de satisfação do cliente posicionada no balcão da serventia. A utilização do QR Code permite o envio de denúncias ou reportes de forma anônima.

Para os colaboradores é também disponibilizada caixa para colocação de denúncias, anônimas ou não, à qual somente a Oficial tem acesso.

Quando houver denúncias relacionadas aos atos e desvio de conduta de membros da alta direção, Oficial Titular e Oficial Substituto, a denúncia deverá ser disponibilizada através de <https://www.tjmg.jus.br/ouvidoria/>.

CONFLITO DE INTERESSES

A prevenção do conflito de interesses exige atitudes dentro e fora do Cartório, sempre que houver a possibilidade medidas de confronto entre os interesses dos colaboradores e os do Cartório, 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 do Cartório.

COMUNICAÇÃO EXTERNA

O MARIANA CRI 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 de Registro de Imóveis de Mariana 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 a oficial, que providenciará as medidas necessárias.

O Cartório de Registro de Imóveis de Mariana possui e-mail e celular com whatsapp oficial para relacionamento com os clientes e qualquer informação em meio eletrônico sobre o Cartório só pode ser divulgada a partir desses canais. A denominação, a logomarca e qualquer outro símbolo do Cartório 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 oficial para esclarecimentos.



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 23 de 25

Todas as aplicações da marca do Cartório são mapeadas e, caso o colaborador necessite aplicá-las em algum novo documento, deverá solicitar a aprovação e conferência por parte da gestão.

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

O Cartório de Registro de Imóveis de Mariana 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.

O Cartório de Registro de Imóveis de Mariana incentiva que seus colaboradores tenham conduta ativa de voluntariado no âmbito das suas comunidades.

ONDE QUEREMOS CHEGAR

O Cartório de Registro de Imóveis de Mariana possui uma visão bem clara, que é obter o reconhecimento da sociedade como instituição para a segurança dos negócios imobiliários e para a regularização da propriedade.

Para que possamos atingir nosso objetivo é preciso:

- 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.

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. Acreditamos que a decorrência desse esforço será sempre uma crescente percepção geral, embora nunca absoluta, da condição de “melhor.”

É importante ser dito que esse atributo não foi eleito como prioritário por mera vaidade, mas por acreditarmos que a perseguição dessa visão, por outro lado, por mais limitado que seja nosso alcance, primeiramente, se reverte em prol do cliente e da sociedade e tenderá a elevar o nível da qualidade de prestação de serviços registrais em todo o contexto nacional no qual estamos inseridos e, consequentemente, elevar os níveis de avaliação da importância da contribuição da profissão registral para a sociedade brasileira. E o futuro



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 24 de
25

da nossa atividade, e, por tanto do nosso cartório e registro de imóveis, depende essencialmente da avaliação que a sociedade e as autoridades públicas fazem da nossa contribuição para o bem comum.

A visão de tornar-se “referência” nacional não significa que não possamos ou não desejemos o reconhecimento como o “melhor cartório do Brasil”. Trata-se apenas de admitir que seria muito difícil generalizar-se tal avaliação, considerando a extensão territorial brasileira, a imensa população e a grande quantidade de registros públicos espalhados por cada rincão do nosso país.

Tornar-se referência e ser reconhecido como melhor são, portanto, duas faces da mesma moeda.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS E PROCEDIMENTOS PARA SANÇÂO.

O descumprimento do estabelecido neste MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA, assim como a outras normas de qualquer natureza que incidam sobre as atividades do cartório, poderá ensejar as seguintes penalidades:

- 1º - Advertência verbal do superior imediato ou da área de recursos humanos;
- 2º - Advertência escrita do superior imediato ou da área de recursos humanos;
- 3º - Encaminhamento do caso para a alta gestão para a avaliação de medidas corretivas, punitivas ou indenizatórias;
- 4º - 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 gestor.

Notadamente no que diz respeito às denúncias de violação das normas inseridas neste código de ética, inclusive as relativas aos casos de assédio, essas serão apuradas em procedimento sigiloso, sempre com a participação de duas pessoas e seguindo as boas práticas reconhecidas para investigações internas.

Além disso, é dever da oficial, levar infrações à lei e às normas éticas cometidas por seus colaboradores ao conhecimento das instituições de fiscalização, repressão e controle, tais como o Colégio Notarial do Brasil, a Corregedoria-Geral da Justiça, o Conselho Nacional de Justiça, as autoridades policiais e o Ministério Público.

Este MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA deverá ser atualizado ou renovado, no mínimo, anualmente, e todos deverão procurar se manter atualizados e com pleno conhecimento das suas



MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

Revisão 04
Data: 11/11/2024

Página: 25 de
25

disposições. Caso qualquer colaborador tenha dúvidas sobre o significado ou extensão de alguma disposição, deverá procurar seu gestor para esclarecê-las.

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

A omissão diante de possíveis violações será igualmente considerada conduta antiética, porque compromete a integridade e a lealdade das relações para com a empresa, e implicará nas mesmas sanções aplicáveis às demais violações.

O Cartório compromete-se a manter sigilo sobre a identidade daqueles que relataram e/ou participaram da investigação sobre a violação relatada.

FALE COM A OFICIAL

O Cartório de Registro de Imóveis de Mariana disponibiliza canal direto de comunicação com a Oficial pelos meios abaixo:

- Ligação direta com a oficial Ana Cristina de Souza Maia. Telefone: (31) 984637454
- E-mail direto: anamaia73@yahoo.com.br
- Formulário interno de Reclamações e Sugestões, de forma anônima conforme qr code fixado no quadro de avisos, que direciona para o site, que tem a identificação de forma opcional.
- Caixa interna de Reclamações e Sugestões, de forma anônima.