

MANUAL DE ÉTICA, CONDUTA E POSTURA

Cartório Marechal Rondon

2º Ofício de Registro de Imóveis da comarca de Vilhena/RO

O presente instrumento tem por objetivo apresentar normas, regras e orientações gerais sobre a forma de atuação ética, a conduta e a postura de todos os profissionais atuantes no 2º Ofício de Registro de Imóveis da comarca de Vilhena/RO.

Responsável: Elza Caniver de Campos – Escrevente Substituta

Revisão e Aprovação: Dr. Eugênio Brügger Nickerson - Titular

	MANUAL	Data: 01/03/2023 Revisão: 00 Página 2 de 27
	Manual de Ética, Conduta e Postura	

1. Registro de revisões

Revisão Nº	Item	Natureza da Alteração	Data	Autorizado por
00	-	Data da criação do Manual de Ética, Conduta e Postura	02/03/2023	Dr. Eugênio Brügger

SUMÁRIO

1.	Registro de revisões.....	2
2.	O Manual	4
3.	Histórico do Cartório Marechal Rondon	5
5.	Premissas Organizacionais	6
5.1.	Missão.....	6
5.2.	Visão	6
5.3.	Valores.....	6
6.	Direitos e deveres de todos os trabalhadores.....	7
7.	Boas práticas em prol do ser humano e meio ambiente	13
8.	Proibições passíveis de imediata penalização	14
9.	Normas, regras e orientações de postura, conduta ética e profissional.....	14
9.1.	Do comportamento em geral	14
9.2.	Das relações com os colegas:	15
9.3.	Das relações com clientes:	16
9.4.	Das relações hierárquicas:.....	17
9.5.	Lidando com um erro cometido com o usuário	17
9.6.	Da colaboração e da cordialidade:	18
9.7.	Da apresentação pessoal:.....	18
9.8.	Da assiduidade:.....	19
9.9.	Do sigilo:	20
10.	Normas de segurança da informação – Postura e Conduta exigida.....	20
10.1.	Acesso à internet	21
10.2.	Verificação de conformidade	22
11.	Atualização e conhecimento	22
12.	Procedimentos de Emergência.....	23
12.1.	Desmaio	23
12.2.	Convulsão	24
12.3.	Hemorragia Nasal	24
12.4.	Incêndios.....	24
12.5.	Violência no local de trabalho	25
12.6.	Providências.....	26
13.	Penalidades	27

	MANUAL	Data: 01/03/2023
	Manual de Ética, Conduta e Postura	Revisão: 00 Página 4 de 27

2. O Manual

Este manual é um documento contendo a relação das normas, dos procedimentos e do código de ética do 2º Ofício de Registro de Imóveis da comarca de Vilhena/RO, além do rol de deveres e de responsabilidades do colaborador, que o acompanharão ao longo de sua vida funcional e cujo cumprimento lhe garantirá usufruir dos benefícios e das vantagens (direitos) a que faz jus, 2º Ofício de Registro de Imóveis da comarca de Vilhena/RO.

É uma ferramenta eficaz para situar as pessoas na organização. Por meio desse documento, terão pleno conhecimento das regras que devem observar e de como devem proceder nas mais diferentes situações.

Ter um sistema, um método claro de trabalho, é a maneira de ser mais eficiente nas atividades em busca da excelência da qualidade do atendimento e dos serviços prestados.

Dessa forma, as normas escritas levam a um maior comprometimento da força de trabalho. Após o conhecimento, todos os colaboradores assinarão o respectivo termo de ciência.

O mundo organizacional é extremamente dinâmico, de forma que o Manual de Ética, conduta e postura será modificado circunstancialmente por intermédio de revisões, sendo divulgadas as respectivas atualizações.

Os colaboradores do Cartório Marechal Rondon - 2º Ofício de Registro de Imóveis da comarca de Vilhena/RO devem ter ciência deste documento, devendo assinar a listagem que informa que o mesmo foi disseminado.

Todas as informações contidas neste Manual estão sujeitas a revisão. Quaisquer informações nela contidas perderão sua validade se, porventura, entrar em vigor uma nova legislação regendo o assunto. Além disso, esta organização se reserva o direito de incluir, modificar ou eliminar qualquer política ou prática, total ou parcialmente, seja em casos individuais ou de aplicação coletiva.

	MANUAL	Data: 01/03/2023
	Manual de Ética, Conduta e Postura	Revisão: 00 Página 5 de 27

3. Histórico do Cartório Marechal Rondon

O 2º Ofício de Registro de Imóveis da comarca de Vilhena/RO foi instalado em 27 de julho de 2015, com a assinatura do termo de abertura do primeiro livro.

O Cartório Marechal Rondon se constitui em delegação do poder público a pessoa devidamente aprovada em concurso público de provas e títulos, o qual se denomina registrador.

O serviço é prestado pelo 2º Ofício de Registro de Imóveis da comarca de Vilhena/RO, por delegação do poder público a pessoa devidamente aprovada em concurso público de provas e títulos, a qual se denomina Oficial Registrador.

Em 01 de março de 2023 assume como Oficial do Registro de Imóveis, aprovado em concurso, o Dr. Eugênio Brügger Nickerson.

Após o ingresso do Oficial do Registro de Imóveis Dr. Eugênio Brügger foram implantados novos procedimentos de gestão, adequações de infraestrutura, novas tecnologias para melhorar o desempenho interno, buscando uma reorganização dos processos para a prática dos atos de registro e certidão, digitalizações de documentos das partes, organização de cargos e salários, mapeamento de processos entre outras práticas.

	MANUAL	Data: 01/03/2023
	Manual de Ética, Conduta e Postura	Revisão: 00 Página 6 de 27

5. Premissas Organizacionais

5.1. Missão

“Prestar serviços registrais garantindo a segurança jurídica à comunidade, por meio de um atendimento de excelência, solucionando a demanda do usuário de forma imparcial e segura, com o objetivo de prevenir litígios e de obter a satisfação do usuário.”

5.2. Visão

"Ser referência na prestação de serviços registrais no Estado de Rondônia até 2024, por meio da eficiência na gestão estratégica do negócio, investimento em capacitação técnica da equipe e melhoria contínua na execução dos processos."

5.3. Valores

- ✓ Segurança Jurídica: Agir de forma a proporcionar a segurança necessária aos atos praticados.
- ✓ Ética: Prevenir litígios e inspirar confiança e segurança aos nossos usuários.
- ✓ Excelência no Atendimento: Atender a todos com educação, cordialidade e simpatia.
- ✓ Agilidade: Atender os usuários de maneira a otimizar o tempo dos processos.
- ✓ Amor ao conhecimento: Proporcionar o desenvolvimento adequado da equipe para a prática dos atos registrais.

	MANUAL	Data: 01/03/2023 Revisão: 00 Página 7 de 27
	Manual de Ética, Conduta e Postura	

6. Direitos e deveres de todos os trabalhadores

1. Zelar por um bom atendimento aos clientes, filtrando as suas necessidades e orientando corretamente, sendo proibido indicar escritórios de assessoria, tabelionatos, escritórios de advogados e outros;
2. Respeitar/cumprir os horários de trabalho de acordo com o seu contrato de trabalho:
 - Contratos de Trabalho de 44 horas semanais: das 07:00 às 17:20 de segunda a sexta-feira, respeitando 01 hora no mínimo para intervalo de almoço;
3. Cumprir as orientações com relação ao ponto eletrônico:
 - a) Prever a chegada ao ambiente de trabalho 5 minutos antes do previsto para que consiga estar pronto para exercer as atividades;
 - b) Bater o ponto nas entradas e saídas do Cartório Marechal Rondon, pois o mesmo é obrigatório a cada início e término de período, observando o tempo de tolerância de 05 min antes e 10 min após (início, intervalo, retorno e término);
 - c) Respeitar o intervalo de almoço de 01 hora, podendo ser ajustado conforme a necessidade da organização. É proibido fazer menos de 01 hora de almoço;
 - d) Nos casos de hora extra (item 48), cumprir o intervalo de 15 minutos entre uma jornada e outra;
4. Estar sempre asseado: cabelo, barba e unhas sempre impecáveis;
5. Ao entrar no Cartório Marechal Rondon, colocar o aparelho telefônico no modo “silencioso” ou desligar, bem como guardá-lo no armário pessoal;
6. O Cartório Marechal Rondon reforça ainda que o aplicativo de conversa permitido para uso interno é o comunicador Spark, sendo assim, não é permitido o uso de demais aplicativos como WhatsApp, Messenger, Telegram para tratativas de trabalho.

7. O uso do uniforme fornecido pela serventia é obrigatório do profissional, sendo proibido o uso de shorts, mini saias, leggings, bermudas, camisetas de times e/ou propagandas, ou seja, utilizar vestuário que seja adequado ao ambiente profissional.
8. O uso de sapatos é de livre escolha do profissional, sendo proibido a utilização de chinelos, sandálias que deixem o pé todo exposto, ou seja, utilizar calçados que sejam adequados ao ambiente profissional.
9. Não Informar/emprestar as senhas de acesso aos sistemas, pois as mesmas são intransferíveis, bem como devem ser utilizadas somente para os fins autorizados;
10. Consultas e exames devem ser marcados, preferencialmente, fora do horário de expediente, ou no início e fim dos turnos de trabalho. Sempre que o colaborador precisar sair da empresa durante o horário de expediente ou faltar ao trabalho para consultas e exames médicos ou odontológicos, deverá registrar no sistema do ponto o horário de saída e de retorno efetivo deste compromisso. Estas situações devem ser agendadas e comunicadas com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas ao Substituto Legal.
11. Ausências por problemas de saúde do colaborador, que não forem justificadas por atestado médico ou comprovante de comparecimento, serão descontadas. O prazo para apresentação é de 24 horas após a falta do profissional;
12. Justificativas de ausências ao trabalho por motivo de doação de sangue, morte de parentes de primeiro grau, casamento, licença paternidade, por um dia inteiro ou mais, seguirão os critérios do artigo 473 da CLT. O Cartório Marechal Rondon, informa ainda que, atestados apresentados por acompanhante poderão, a critério do empregador, ser aceitos como falta justificada, ou ensejar a necessidade de compensação via “banco de horas”.

Art. 473 - O empregado poderá deixar de comparecer ao serviço sem prejuízo do salário:

- l. até 2 (dois) dias consecutivos, em caso de falecimento do cônjuge, ascendente, descendente, irmão ou pessoa que, declarada em sua carteira de trabalho e previdência social, viva sob sua dependência econômica;*

- II. até 3 (três) dias consecutivos, em virtude de casamento;
- III. por um dia, em caso de nascimento de filho no decorrer da primeira semana; ***
- IV. por um dia, em cada 12 (doze) meses de trabalho, em caso de doação voluntária de sangue devidamente comprovada;
- V. até 2 (dois) dias consecutivos ou não, para o fim de se alistar eleitor, nos termos da lei respectiva.
- VI. no período de tempo em que tiver de cumprir as exigências do Serviço Militar referidas na letra "c" do art. 65 da Lei nº 4.375, de 17 de agosto de 1964 (Lei do Serviço Militar).
- VII. nos dias em que estiver comprovadamente realizando provas de exame vestibular para ingresso em estabelecimento de ensino superior.
- VIII. pelo tempo que se fizer necessário, quando tiver que comparecer a júízo.
- IX. pelo tempo que se fizer necessário, quando, na qualidade de representante de entidade sindical, estiver participando de reunião oficial de organismo internacional do qual o Brasil seja membro.
- X. até 2 (dois) dias para acompanhar consultas médicas e exames complementares durante o período de gravidez de sua esposa ou companheira.
- XI. por 1 (um) dia por ano para acompanhar filho de até 6 (seis) anos em consulta médica.

***A licença paternidade de 5 (cinco) dias foi concedida pela Constituição Federal de 1988 em seu artigo 7º, XIX e art. 10, § 1º, do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias - ADCT, o que até então era de 1 (um) dia conforme estabelecia o artigo 473, III da CLT.

Portanto, somente com a promulgação da Constituição Federal é que o período de licença já previsto na CLT foi estendido de 1 (um) para 5 (cinco) dias, contando-se os 5 dias consecutivos a partir do dia útil ao da data de nascimento, de forma a absorver o dia autorizado pelo legislador previsto no art. 473, III da CLT.

- 13. Dispensa Eleição (Mesário): Para que ocorra a dispensa pelo dobro dos dias de serviços prestados à Justiça Eleitoral, deverá ser apresentado atestado ou certidão que comprove a prestação dos serviços, conforme disposto no art. 98 da Lei n.º 9.504/97 para o Substituto Legal, no primeiro dia útil após o serviço prestado.
- 14. Em caso de atrasos ou ausências, comunicar de imediato o Substituto Legal por meio de ligação, Whatsapp, SMS e/ou e-mail. Fica proibido o envio de recados através dos colegas.
- 15. Cumprir suas atividades somente nos horários de expediente.

	MANUAL	Data: 01/03/2023
	Manual de Ética, Conduta e Postura	Revisão: 00 Página 10 de 27

16. É proibido levar qualquer documento ou material para realizar atividades fora do ambiente de trabalho. É proibido retirar do Cartório Marechal Rondon, seja por meio físico ou digital, modelo de atos, formulários, minutas, documentos do arquivo, slide de aulas/treinamentos internos, ou qualquer outro que faça parte do acervo deste cartório.
17. Utilizar o telefone do Cartório Marechal Rondon apenas para fins profissionais, sendo vedada a utilização do mesmo para fins particulares.
18. Realizar o *log off* nos computadores no intervalo de almoço. Desligar totalmente o computador no final do expediente.
19. Em casos emergenciais, será permitido a utilização do celular no horário de expediente, mediante autorização do Oficial Titular ou do Substituto Legal.
20. Não utilizar nos horários de expediente aparelho MP3, MP4, gravadores, câmeras, etc., ou seja, qualquer outro aparelho eletrônico de voz, dados ou imagem.
21. Utilizar a internet somente para assuntos relevantes para a prestação do serviço e para as partes interessadas, sendo vedada utilização para fins particulares, exceto se autorizado pela liderança.
22. Não usar de quaisquer tipos de mídias nos computadores (pendrive, CD, etc), bem como instalar quaisquer programas sem expressa autorização prévia do Oficial Titular.
23. Utilizar folhas de rascunho somente para documentos de circulação interna, empregando esforços a fim de não produzir rascunhos em excesso.
24. Não é permitido exercer atividades comerciais durante o horário de expediente no Cartório Marechal Rondon entre colaboradores a exemplo de vendas de rifas, roupas, cosméticos, joias, etc.
25. É proibido receber pessoas/firmas ou seus representantes, no interesse destes ou por iniciativa do colaborador, tendo em vista propósitos comerciais, nas dependências do cartório.

26. Não é permitido efetuar cobrança de produtos/serviços vendidos/prestados fora o horário de expediente, ou seja, circular no Cartório Marechal Rondon para cobrar ou entregar envelopes de cobrança/dinheiro.
27. Manter a mesa de trabalho sempre limpa, inclusive computador, teclado e outros (responsabilidade do profissional), devendo ser utilizados somente materiais de expediente fornecidos pelo Cartório Marechal Rondon.
28. Não é permitido manter no seu local de trabalho excessos de objetos pessoais (ex: adesivos coloridos, porta bilhetes, fotos, canetas, lapiseiras, artigos religiosos etc.)
29. Manter sempre limpo o escaninho de uso pessoal, não sendo de responsabilidade Cartório Marechal Rondon a ocorrência de furtos.
30. Auxiliar na conservação da Limpeza e harmonia do ambiente de Trabalho. Manter os Banheiros limpos, destinando os resíduos no lixo.
31. Manter a copa limpa, lavando os utensílios que usou para seu lanche, bem como limpando a bancada.
32. Lanche e manusear alimentos/bebidas apenas na copa, ou seja, não possuir alimentos/bebidas na mesa de trabalho (exceto garrafa de água com vedação).
33. Os alimentos que necessitem de refrigeração devem estar devidamente identificados.
34. Conforme a Lei Federal nº 12.546 de 14 de dezembro de 2011 (que altera a Lei 9.294 de 15 de julho de 1996) e Decreto 8.262 de 31 de maio de 2014, é proibido o uso de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou de qualquer outro produto fumífero, derivado ou não do tabaco, em recinto coletivo, privado ou público, salvo em área destinada exclusivamente a esse fim, devidamente isolada e com arejamento conveniente. Incluem-se nas disposições deste artigo as repartições públicas, os hospitais e postos de saúde, as salas de aula, as bibliotecas, e os recintos de trabalho coletivo como o Cartório Marechal Rondon, é expressamente proibido fumar nas dependências do cartório, assim como é expressamente proibido sair das

dependências da serventia para fumar durante o horário de expediente. Os fumantes deverão garantir a higiene de suas mãos e boca, após o uso de cigarros, antes de iniciar o expediente e no retorno do horário de almoço.

35. Participar de Reuniões, treinamentos e eventos do Cartório Marechal Rondon, os quais poderão ocorrer de forma voluntária (não incidirá pagamento de horas extras e demais valores correspondentes ao horário de trabalho) ou obrigatória (horário normal de trabalho). Quando as reuniões obrigatórias ocorrem em sábados será computado como hora extra.
36. Respeitar os colegas de Trabalho, inclusive a ordem hierárquica para solução de problemas.
37. Não permanecer nas dependências do Cartório Marechal Rondon nos horários em que não houver expediente.
38. O Cartório Marechal Rondon informa que, os seus colaboradores poderão compensar horas negativas de segunda-feira a sexta-feira no período máximo de 1h30 min após o término do horário de expediente, mediante autorização do Oficial Titular. Esclarece também que as horas positivas do banco de horas poderão ser usufruídas em datas previamente agendadas e autorizadas pelo Oficial Titular, desde que não prejudique o bom andamento dos processos internos.
39. Zelar pelas Informações Sigilosas do Cartório Marechal Rondon sejam estas relacionadas a processos, clientes, colaboradores, titular, substitutos legais e valores/investimentos.
40. É proibido obter vantagens de cunho pessoal ou para outrem, ou fomentar interesses em conflito ou paralelos aos do Cartório Marechal Rondon.
41. É proibido cobrar e/ou receber para si ou para outrem valor pecuniário por informações, orientações e exames de documentação, dentro ou fora do ambiente de trabalho, referente à preparação ou retificação de atos e/ou documentos que ingressaram ou virão a ingressar no Cartório Marechal Rondon.

	MANUAL	Data: 01/03/2023 Revisão: 00 Página 13 de 27
	Manual de Ética, Conduta e Postura	

42. É proibido prestar serviços em projetos ou documentos sujeitos a registro/averbação, como consultores autônomos ou como servidores ou diretores de empresas, órgãos ou entidades da administração pública das três órbitas de Governo ou de instituições de ensino ou pesquisa.
43. Está sujeito às penalidades da lei aquele que agir de maneira a prejudicar o bom andamento do serviço acarretando desequilíbrio moral, psicológico ou produtivo ao mesmo. Na necessidade, serão aplicados os seguintes instrumentos: advertência verbal, advertência por escrito ou suspensão, conforme a gravidade de cada ato.

7. Boas práticas em prol do ser humano e meio ambiente

1. O Cartório Marechal Rondon repudia toda e qualquer forma de repressão e/ou punições vexatórias para com seus colaboradores e demais pessoas de relacionamento com esta serventia.
2. O Cartório Marechal Rondon repudia a utilização de mão-de-obra infantil e solicita a mesma postura de empresas e/ou profissionais que prestem serviço a este cartório.
3. O Cartório Marechal Rondon 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.
4. O Cartório Marechal Rondon, sempre que possível participa de ações sociais e culturais a fim de propagar a solidariedade e ajudar os mais carentes com a forma de melhorar e harmonizar as diferentes classes sociais, bem como promover a cultura e o lazer.
5. O Cartório Marechal Rondon 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.

	MANUAL	Data: 01/03/2023
	Manual de Ética, Conduta e Postura	Revisão: 00 Página 14 de 27

8. Proibições passíveis de imediata penalização

- a) É estritamente proibido o uso de telefone, equipamentos, móveis e utensílios de propriedade do Cartório Marechal Rondon para fins pessoais (Em casos de emergências, direcionar para o telefone convencional da organização).
- b) É proibido fumar nas dependências internas e externas do ambiente de trabalho.
- c) Está sujeito a penalidades da lei aquele que agir de maneira a prejudicar o bom andamento do serviço acarretando desequilíbrio moral, psicológico ou produtivo ao mesmo.

9. Normas, regras e orientações de postura, conduta ética e profissional

9.1. Do comportamento em geral

- a) Respeitar as leis e normas estabelecidas para o exercício de seus cargos e funções, conforme o fixado neste documento.
- b) Cumprir horário de trabalho e intervalos com pontualidade e assiduidade.
- c) Consultar sempre sobre a necessidade de afastamento em horário de trabalho, bem como comunicar com antecedência toda e qualquer impossibilidade de comparecimento a Substituta Legal e/ou Oficial Titular.
- d) Zelar por todos os bens móveis, imóveis e morais (instalações, móveis, utensílios e equipamentos de trabalho).
- e) Zelar pela imagem e reputação do Cartório Marechal Rondon.
- f) Manter a ordem, o silêncio, a descrição e a organização, evitando qualquer tipo de aglomeração exceto para tratar de assuntos eminentemente técnicos e profissionais.
- g) Não promover brincadeiras, algazaras, gritaria bem como usar de palavras inadequadas ao local de trabalho.

	MANUAL	Data: 01/03/2023
	Manual de Ética, Conduta e Postura	Revisão: 00 Página 15 de 27

- h) Guardar total sigilo profissional no tocante à utilização de informações privilegiadas do cartório e de clientes, ou relativas a questões estratégicas, financeiras e tecnologias usadas.
- i) Não agredir sob qualquer forma outras pessoas por quaisquer que sejam os motivos.
- j) Não discriminar nem se deixar discriminar por questões de religião, raça, sexo, naturalidade, orientação sexual, idade, condição social, opinião política, limitações físicas ou de qualquer natureza.
- k) Não desrespeitar, desobedecer ou desacatar os superiores deixando de cumprir ou negligenciando o cumprimento de ordens e determinações recebidas.
- l) Não fazer para si ou para terceiros serviços utilizando o tempo, equipamentos e materiais do cartório.
- m) É de elevada importância os colaboradores manterem-se informados sobre cronogramas de trabalhos, reuniões, entrega de relatórios e outras tarefas ordinárias.
- n) Apontar falhas nos processos, regulamentos e normas internas quando as julgar inadequadas, prejudiciais aos clientes ou a partes interessadas, devendo dirigir-se nesses casos diretamente ao gestor.
- o) É dever do colaborador efetuar o descarte dos resíduos (lixo) nos locais indicados, seguindo a orientação da coleta seletiva. Deve-se atentar à correta destinação dos mesmos.

9.2. Das relações com os colegas:

Ofereça o melhor de seu desempenho aos colegas e aos setores que dependam do resultado do seu trabalho. Uma interação harmoniosa e competente contribui para um bom clima de trabalho. Para isto, procure sempre:

- a) Respeitar a atividade de seus colegas e outros profissionais.

	MANUAL	Data: 01/03/2023
	Manual de Ética, Conduta e Postura	Revisão: 00 Página 16 de 27

- b) Não perturbar o trabalho e a concentração dos demais com conversas em horário e locais inapropriados, primando sempre por um local harmônico e tranquilo.
- c) Não criticar colegas em público, quaisquer que sejam os motivos.
- d) Não encobrir erros ou atos que comprometam a qualidade do resultado final ou o trabalho de outros colegas.

Além disso, evite conversas laterais com os colegas. Quando for necessária a troca de ideias, utilize um tom de voz compatível com o ambiente, ou seja, que não atrapalhe a atividade dos demais colegas que dividem o espaço físico com você.

Lembre-se, passamos no ambiente de trabalho a maior parte do dia, então ajude a construir um bom clima. Isso é responsabilidade de todos! O trabalho em equipe rende mais e produz melhores resultados do que a soma do trabalho individual.

Todos nós somos responsáveis pela criação de um ambiente que empolgue o usuário. Se você verificar um colega em dificuldade com um usuário, que possa gerar um desgaste de imagem ou uma antipatia, você deve procurar apoiá-lo, no momento certo, ou até mesmo, em casos extremos, substituí-lo discretamente no atendimento, para que o usuário não perceba a troca. Essa é uma habilidade importante.

9.3. Das relações com clientes:

- a) Trabalhar para o bem-estar e a satisfação de todos.
- b) Guardar sigilo profissional, não fazer comentários e nem divulgar informações acerca do atendimento, documentos, negócios de clientes e seus familiares.
- c) Nunca praticar ou permitir a prática de atos que, por ação ou omissão, prejudiquem direta ou indiretamente o cliente.
- d) Ser atencioso, tolerante e respeitoso com o cliente.
- e) Nunca disponibilizar informações pessoais dos clientes a pessoas não autorizadas.

	MANUAL	Data: 01/03/2023 Revisão: 00 Página 17 de 27
	Manual de Ética, Conduta e Postura	

Um bom clima de trabalho contribui para um atendimento de qualidade aos nossos clientes: Os clientes e/ou usuários do cartório. Eles são a razão de ser da nossa instituição. Tudo começa e termina com o cliente.

O bom atendimento é reflexo da boa capacidade de comunicação dos colaboradores. Segundo estudos, as pessoas se expressam usando de três elementos básicos que, mesclados, formam a comunicação:

- Conteúdo verbal - 7%
- Tom de voz - 38%
- Linguagem corporal - 55%

Veja que, do que dizemos, apenas 7% é conteúdo verbal. O restante está no tom de voz, na linguagem corporal, na postura, etc. Assim, um bom comunicador deve atentar para isso, pois de nada adianta, por exemplo, falar palavras bonitas e certas, mas com ironia, arrogância ou rispidez, pois será isso que você estará comunicando. Gestos, movimentos, olhares, aparência. É tudo o que o corpo comunica.

9.4. Das relações hierárquicas:

Isto implica:

- a) Cumprir com as solicitações e determinações de superiores hierárquicos.
- b) Resolver os problemas de cada setor mediante a anuência do responsável.
- c) Respeitar as decisões de seus superiores;
- d) Não admitir nenhuma decisão que afete a carreira profissional de um subordinado ou colega, baseada apenas em relacionamento pessoal;
- e) Não tomar a frente em resoluções que digam respeito diretamente a outro setor sem o consentimento do Titular e/ou Escrevente Substituto.

9.5. Lidando com um erro cometido com o usuário

Se cometer um erro com um cliente, faça o que estiver ao seu alcance para solucionar o problema imediatamente e recupere a imagem positiva. Seja rápido! Negligenciar um

	MANUAL	Data: 01/03/2023 Revisão: 00 Página 18 de 27
	Manual de Ética, Conduta e Postura	

erro pode agravar qualquer problema. Seja honesto e franco com o cliente, ninguém gosta de ser enrolado, mas se comprometa em resolver o problema e efetivamente resolva.

Comunique imediatamente ao substituto legal ou ao Oficial Titular e envolva os colegas para que todos convertam sua energia na solução do problema.

Atendimento de excelência não tem nada a ver com discutir para saber quem tem razão ou colocar a culpa em outro – está ligado a solucionar o problema do cliente.

9.6. Da colaboração e da cordialidade:

Para que o seu ambiente de trabalho seja mais agradável é fundamental que você busque sempre uma postura de colaboração.

Entendemos por colaboração uma atitude de sensibilidade e de disponibilidade para auxiliar os colegas nas suas necessidades ou dificuldades.

9.7. Da apresentação pessoal:

A apresentação pessoal reflete características de sua personalidade, influências da moda, além de evidenciar estados emocionais momentâneos. Contudo, a situação específica de trabalho na organização requer bom senso, discrição e simplicidade no vestir, além dos cuidados habituais com a saúde e a higiene.

O trabalho da organização deve passar uma imagem de seriedade e de segurança para o público. Então, nossa maneira de vestir e nossa postura têm que ser condizentes com essa imagem.

Compõem a postura pessoal sua maneira de falar e agir, que devem traduzir atitudes de atenção, respeito e cordialidade. Todos esses aspectos ajudam na projeção de uma imagem pessoal positiva no trabalho e, junto com ela, a da própria instituição.

As unhas e cabelos deverão estar impecáveis. Brincos e acessórios devem ser discretos. Sua imagem reflete a imagem de sua organização. Tal imagem positiva é interessante para a organização e lhe favorece na sua carreira profissional.

IMPORTANTE: Pequenos detalhes, pequenos gestos, podem tornar-se o **diferencial** num **atendimento de excelência:**

- a) **Vestimenta:** Você deverá sempre primar por uma boa apresentação pessoal, a começar por suas roupas, que devem estar adequada ao trabalho adotado pelo Cartório Marechal Rondon. Verifique sempre se as vestes estão limpas e bem passadas, se não há botões faltando ou algo descosturando.
- b) **Vocabulário:** Não use gírias ao lidar com o público. O vocabulário deve ser apropriado ao ambiente empresarial. Utilize corretamente a língua portuguesa.
- c) **Tratamento:** Dirija-se às pessoas sempre como “Senhor” ou “Senhora”, “Doutor” ou “Doutora”. Apenas dispense estes modos de tratamento se a pessoa assim o solicitar.
- d) **Cabelos:** Seus cabelos devem estar sempre limpos e com aspecto saudável.
- e) **Unhas:** As unhas devem estar bem aparadas, arrumadas e limpas.
- f) **Cigarro:** É terminantemente proibido fumar no local de trabalho.
- g) **Sapatos:** Não tire os sapatos durante o expediente no local de trabalho, caso seja necessário dirija-se a outro local mais apropriado.
- h) **Gestual:** Evite gestos exagerados, risadas altas, fala alta e rápida.
- i) **Estar atento:** Agilize todo o atendimento, seja ativo sempre.
- j) **Estar disponível:** Sua postura deve acima de tudo ser solícita e aberta a resolver problemas, o bom humor e a cordialidade contam muito nesses momentos.

9.8. Da assiduidade:

Assiduidade não corresponde apenas à frequência, à pontualidade e à permanência no local de trabalho. A pontualidade não é somente uma obrigação legal, mas demonstra, sobretudo, o seu compromisso com o trabalho. Por isso, o uso do sistema de controle de ponto é obrigatório a cada início e término de período (manhã/tarde). O colaborador que não observar essa norma será advertido e, em caso de reincidência, poderá ser desligado da equipe.

Atrasos eventuais devem ser comunicados previamente ao substituto legal – e não a qualquer colega –, bem como ausências inevitáveis ao serviço por motivo de doença comprovada por meio de atestado médico. Da mesma forma, as saídas do ambiente de

	MANUAL	Data: 01/03/2023
	Manual de Ética, Conduta e Postura	Revisão: 00 Página 20 de 27

trabalho devem ser autorizadas, ainda que se trate do final do expediente. Portanto, despeça-se do seu superior hierárquico depois de questioná-lo se ainda necessita dos seus serviços.

E lembre-se: assíduo não é somente aquele que chega e sai no horário, mas aquele que tem uma permanência útil e produtiva no trabalho. Assim, devemos procurar ajudar a um colega, ou ler um material de atualização, ao invés de ficar na ociosidade, ou conversando, comentando festas, novelas, fofocas, etc. Seja produtivo para a organização e para você mesmo!

9.9. Do sigilo:

É necessário que você cuide para não deixar vaziar a pessoas ou a entidades estranhas, informações sob sua responsabilidade no exercício de sua função.

Ao fim de cada dia de trabalho, aqueles papéis e impressos relativos aos assuntos importantes devem ser bem guardados, protegidos de eventuais perdas ou desvios.

Também não devem os mesmos ser retirados do seu setor de trabalho sem permissão prévia do seu superior hierárquico. As senhas de acesso aos sistemas e outras são de uso pessoal e intransferível. O colaborador poderá receber diversas senhas no decorrer do trabalho, ou diversos níveis de acesso ao sistema, que só deverão ser usadas para os fins autorizados. É de sua responsabilidade o uso indevido das suas senhas por outras pessoas.

10. Normas de segurança da informação – Postura e Conduta exigida

A internet, o e-mail institucional e a comunicação interna (Spark) são ferramentas essenciais à comunicação entre colaboradores. Para facilitar o compartilhamento de informações, além de mensagens rápidas, facilitando também o envio e recebimento de arquivos.

Para disciplinar e instruir sobre o uso destas ferramentas, fica definido que:

	MANUAL	Data: 01/03/2023 Revisão: 00 Página 21 de 27
	Manual de Ética, Conduta e Postura	

- a) O acesso à internet, o e-mail e a comunicação interna (Spark), são ferramentas corporativas. Como todos os demais sistemas corporativos, não devem ser usados para assuntos alheios às atividades do Cartório Marechal Rondon.
- b) É proibido transmitir ou divulgar ameaças, pornografia, mensagens de caráter difamatório, degradante, infame ou violento através das mesmas.
- c) É proibido enviar arquivos que violem a legislação em vigor no país, a moral, os bons costumes e a ordem pública.
- d) Arquivos, que podem violar, comprometer, malograr ou suprimir direitos autorais ou propriedade intelectual também não devem ser utilizados.
- e) As mensagens sobre assuntos pessoais são expressamente proibidas.

10.1. Acesso à internet

- a) É proibido utilizar os recursos do cartório para fazer download ou distribuição de software ou dados não legalizados.
- b) É proibida a divulgação de informações confidenciais do cartório em grupos de discussão, listas ou bate-papo, não importando se a divulgação foi deliberada ou inadvertida, ficando aquele que assim proceder, sujeito às penalidades previstas nas políticas e procedimentos internos e/ou na forma da lei.
- c) Caso o Cartório Marechal Rondon julgue necessário, haverá bloqueios de acesso a arquivos e sites não autorizados que comprometam o uso da banda da rede, o desempenho e produtividade das atividades do colaborador, bem como, que exponham a rede a riscos de segurança.
- d) É proibida a utilização de meios para burlar as políticas de bloqueios automaticamente aplicadas no proxy do cartório. Tais meios envolvem web-proxy e tunelamentos criptografados. Apenas em casos restritos, com a devida autorização e quando se fizer necessário para execução de suas atividades é que o colaborador poderá se utilizar de tais recursos.

	MANUAL	Data: 01/03/2023 Revisão: 00 Página 22 de 27
	Manual de Ética, Conduta e Postura	

- e) Haverá relações de Relatórios dos sites acessados por colaborador para verificação da adequação à política vigente.
- f) A utilização de serviços de redes sociais, além de streaming de áudio e/ou vídeo será controlada quanto ao seu uso e excessos, ressaltando-se aqueles serviços pertinentes ao cartório.

10.2. Verificação de conformidade

Para garantir as regras acima mencionadas, o cartório se reserva o direito de utilizar os seguintes meios:

- a) Sistemas que podem monitorar e gerar relatórios do uso de Internet através da rede e das estações de trabalho do Cartório Marechal Rondon.
- b) Sistemas de proteção da rede interna para garantir a integridade dos dados e acessos, incluindo firewall com filtro de aplicações, proxy com filtros de sites não permitidos ou com controle de horário, sistema de detecção de intrusos, entre outros;
- c) Sistemas de inspeção de arquivos armazenados na rede, estejam no disco local da estação ou nas áreas privadas da rede, visando assegurar o rígido cumprimento desta política;
- d) Sistemas de inventário de software e hardware para monitorar as estações de trabalho e identificar o uso ou a modificação não autorizada das características da estação.

11. Atualização e conhecimento

Faz parte do programa de avaliação do desenvolvido pelo Cartório Marechal Rondon a realização de treinamentos desde os períodos iniciais de vínculo com seus Colaboradores.

O primeiro contato é baseado no PINC- Programa de Inclusão de novo colaborador, em que são abordados temas objeto deste Manual, tais como premissas organizacionais, regras de conduta, posturas pessoais, regras de confidencialidade das informações, integração com o setor de atuação e demais setores, padrões de procedimentos, dentre outras políticas relevantes.

	MANUAL	Data: 01/03/2023 Revisão: 00 Página 23 de 27
	Manual de Ética, Conduta e Postura	

Como complemento ao treinamento inicial, o Cartório Marechal Rondon possui um programa periódico de atualização do conhecimento de seus Colaboradores, trata-se do programa anual de treinamentos, cuja responsabilidade é do Oficial Titular e Substituto Legal. Ocorrendo modificação das premissas norteadoras deste Manual, seja em decorrência da entrada em vigor de leis, instruções ou qualquer ato normativo que impacte substancialmente no desenvolvimento das atividades do cartório, ou pela alteração do direcionamento estratégico anual, será informado a todos os colaboradores para ciência das mudanças, caso seja necessário, é aplicado um treinamento para os Colaboradores, para discussão das novas regras.

Todos os treinamentos serão agendados com antecedência e os Colaboradores serão informados através de convite eletrônico a ser enviado pela liderança. É dever de todo Colaborador participar dos treinamentos, devendo justificar sua ausência para o Substituto Legal.

12.Procedimentos de Emergência

Não estamos livres de sinistros que fogem ao nosso controle em caso de emergências ou desastres, especialmente aqueles que nos afetem particularmente, que afetem os colaboradores ou clientes e que podem causar paradas ou quebras na produção ou mesmo danos físicos ou ambientais.

Para estas situações entrar em contato com o Substituto Legal que irá providenciar a assistência médica especializada.

12.1. Desmaio

Antes do desmaio, o indivíduo sente fraqueza, sensação de falta de ar, tontura, zumbido nos ouvidos e ânsia de vômito. Torna-se pálido, apresentando suor frio. A seguir há escurecimento da vista, falta de controle dos músculos e a queda, com perda dos sentidos.

	MANUAL	Data: 01/03/2023
	Manual de Ética, Conduta e Postura	Revisão: 00 Página 24 de 27

12.2. Convulsão

A crise convulsiva caracteriza-se pela perda da consciência, acompanhada de contrações musculares violentas e involuntárias, com duração aproximada de 1 a 5 minutos.

12.3. Hemorragia Nasal

O sangramento pelo nariz pode ser resultante da falta de umidade, ambientes aquecidos, traumas, manipulação, hipertensão arterial ou utilização de medicamentos anticoagulantes, entre outros.

12.4. Incêndios

Em caso de incêndio, a evacuação da serventia deve ser imediata.

Procedimentos importantes:

- a) Assegurar que todos conheçam as rotas de fuga;
- b) Assegurar que todos saibam os locais dos extintores e hidrantes;
- c) Avisar a Equipe de brigada de incêndio da serventia para, **em caso de incêndio de pequena proporção**, pegar o extintor de incêndio e apagar o fogo, enquanto a evacuação do local é processada. Tais colaboradores foram capacitados para definir por si mesmos o melhor momento de abandonar o local.
- d) O Substituto Legal deverá indicar, também, dois colaboradores para orientar e acompanhar a saída dos clientes, retirando-se logo em seguida.

II - Em caso de incêndio de grande proporção:

- a) O alarme de emergência será ativado automaticamente.
- b) A equipe de Brigada de Incêndio interna, irá reforçar a informação sobre a emergência e será responsável por:
- c) Acompanhar a evacuação e se certificar de que todos saíram;
- d) Ter especial cuidado para evitar que pessoas fiquem nos banheiros;
- e) Efetuar a seguir a contagem dos colaboradores;

	MANUAL	Data: 01/03/2023 Revisão: 00 Página 25 de 27
	Manual de Ética, Conduta e Postura	

- f) Chamar as autoridades necessárias, como Corpo de Bombeiros, Ambulâncias, Polícia, etc.
- g) Não retornar ao local antes da autorização competente.

Para se ter uma evacuação tranquila, algumas normas são imprescindíveis:

- a) Após o comando de evacuação, todos devem levantar-se calmamente sem correrias, para se evitar tropeços, e se dirigir à saída;
- b) A evacuação do prédio faz-se pelas escadas: não use os elevadores;
- c) O colaborador não deverá se preocupar em pegar ou carregar nada (bolsas, celulares, objetos pessoais, objetos de trabalho), pois isso pode comprometer a rapidez;
- d) O colaborador não deve seguir o caminho inverso à saída de emergência indicada, uma vez que isso provoca trombadas, atropelos e acidentes.

12.5. Violência no local de trabalho

A prática de violência no local de trabalho pode derivar de diversas situações. Pode envolver violência verbal, física ou com uso de armas. Pode, ainda, envolver colaborador contra colaborador, colaborador contra cliente, cliente contra cliente, etc.

Como agir:

- a) Manter a calma, sempre;
- b) Nunca reagir, pois essa sempre é a pior opção;
- c) Se apenas verbais, deve-se tentar acalmar e afastar as partes, convidando-as para outro lugar evitando-se que se tornem agressões maiores e públicas.
- d) Caso seja colaborador com cliente, o Substituto Legal deverá intervir na situação para acalmar o cliente, dizendo que vai verificar o caso, enquanto o colaborador deve discretamente se afastar do local. Se houver injúria, calúnia ou difamação direcionada a algum membro da organização, o Substituto Legal deverá advertir o cliente de que aquela prática pode ser considerada crime.

	MANUAL	Data: 01/03/2023
	Manual de Ética, Conduta e Postura	Revisão: 00 Página 26 de 27

- e) Se físicas, caso não haja como separar a briga, deve-se efetuar a evacuação do setor, o colaborador indicado deverá mandar um *chat* em massa, comunicando o ocorrido bem como o local da ocorrência;
- f) Se com uso de arma, todos os colaboradores devem observar os comandos do agressor, efetuar movimentos lentos, falar o que vai fazer com as mãos para não esboçar para o agressor uma reação, por exemplo, “vou pegar ali”. Qualquer colaborador que tiver chance com segurança pode chamar a polícia.

12.6. Providências

Nas situações acima de emergência, o cuidado com as pessoas é prioritário, assim, o gerente imediato deverá garantir que:

TELEFONES DE EMERGÊNCIA	
Corpo de Bombeiros	Atendimento 24 horas por dia: 193
Pronto atendimento médico de urgência	Hospital Regional Adamastor Teixeira de Oliveira - (69) 3322-4070
Defesa Civil A Coordenadoria Municipal de Defesa Civil recebe denúncias de enchentes, desabamentos, incêndios e alagamentos.	199
Polícia Militar Radiopatrulha segurança, policiamento.	Atende 24 horas por dia: 190
DETRAN (ocorrências de trânsito)	156
SAMU Pronto socorro: para casos de acidentes ou emergências.	Atende 24 horas por dia: 192

	MANUAL	Data: 01/03/2023
	Manual de Ética, Conduta e Postura	Revisão: 00 Página 27 de 27

13. Penalidades

O não cumprimento pelo colaborador das normas estabelecidas neste manual, seja isolada seja cumulativamente, poderá ensejar, de acordo com a infração cometida, as seguintes punições:

- a) Comunicação de descumprimento: Será encaminhado ao colaborador, por e-mail, notificação informando o descumprimento da norma, com a indicação precisa da violação praticada e, em caso de reincidência, será enviada também, uma cópia para o Oficial Titular.
- b) Advertência ou suspensão: A pena de advertência ou suspensão será aplicada nos casos legais e após regular apreciação.
- c) Demissão por justa causa: A pena de demissão por justa causa será aplicada nos casos legais e após regular apreciação.

Ainda que desfeito o vínculo com o Cartório Marechal Rondon, o Colaborador poderá ser considerado pessoalmente responsável por qualquer ato ilícito ou ilegal cometido durante o período em que tenha exercido suas atividades na serventia. Essa responsabilidade poderá sujeitar os Colaboradores às penalidades civis, criminais ou regulatórias aplicáveis.