



**MANUAL DE CONDUTA
E CÓDIGO DE ÉTICA DO
SEGUNDO OFÍCIO DE IMÓVEIS**

1ª Edição | Agosto de 2017

Cartório Segundo Ofício de Registro de Imóveis - Dr. Diego Kós Miranda
Avenida Brás de Aguiar, 621, Nazaré, 66035-415 Belém, Pará, Brasil

Mais informações:
+55 91 4042.1920
registrodeimoveis@segundooficio.com.br

(...) Ofício - do latim officium - era, à origem, uma realização em curso, uma função ou trabalho a executar, mas um trabalho que "(...) não lesa a ninguém, antes a todos aproveita". Disso advém que "ofício também signifique "deveres" ou "obrigações", acepção que aponta à exigível moralidade de sua ação, "mercê da qual o homem mantém a sua dignidade humana, sem transgredir as leis da natureza".

Ricardo Henry Marques Dip - Prudência Notarial

MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA DO SEGUNDO OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DE BELÉM

O NOVO SEGUNDO OFÍCIO DE IMÓVEIS DE BELÉM

O Segundo Ofício de Imóveis de Belém é um moderno Serviço Registral Imobiliário que une tecnologia e conhecimento jurídico especializado para atender às mais diversas necessidades de seus clientes com qualidade, agilidade e gentileza.

Os clientes contam com um aconselhamento imparcial e uma consultoria técnica que visa a eliminar eventuais dúvidas, prevenindo possíveis conflitos e trabalha em prol de uma cultura de excelência, na promoção da cidadania e dos valores éticos, buscando sempre o bem-estar social e a segurança jurídica da propriedade imobiliária.

MISSÃO

Fornecer segurança jurídica, solucionando o problema dos clientes em assuntos registrais, orientando-os sempre com qualidade, agilidade e gentileza.

VISÃO

Ser reconhecido como o melhor cartório do Pará e referência para o Brasil.

VALORES

- Segurança Jurídica
- Responsabilidade Socioambiental
- Atitude empreendedora
- Agir com transparência
- Compromisso com resultados

- Cultura de excelência

PRINCÍPIOS E CRENÇAS

- Para o **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** o cliente 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;
- Buscamos a **melhoria contínua** da qualidade dos nossos serviços, trabalhando para que eles se tornem perceptivelmente mais eficientes a cada dia;
- Cativamos o cliente com uma combinação entre o **bom atendimento e os ativos físicos, intelectuais e intangíveis** da serventia;
- Cremos que o **bom atendimento** é fruto do fiel cumprimento da nossa missão;
- A **integridade do cartório** está acima de qualquer coisa e em função dela os conflitos serão resolvidos;
- Acreditamos que o serviço público é beneficiado pela visão empreendedora da gestão, e, portanto, os serviços registrais são beneficiados quando um cartório se vê como uma empresa e adota métodos empresariais de gestão;
- O **método empresarial de gestão** e os ativos intangíveis terão **sempre** como referenciais os **valores absolutos da atividade registral**;
- As relações de trabalho devem se basear na confiança mútua, na transparência e no comum acordo, devendo cada parte buscar a outra para esclarecimentos e a conciliação de interesses sempre que presente

algum desconforto;

- O **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** agirá internamente pelos seus processos de negócio e atuará externamente de maneira orgânica e coerente, sempre através dos seus gestores responsáveis;
- Valorizamos o **elemento humano** do cliente, procurando, verdadeiramente, nos colocar em seu lugar, entender seus problemas e buscar soluções eficazes para lhe conferir tranquilidade e satisfação. Nossos colaboradores devem se apresentar pelo nome e **tratar todo cliente pelo nome**, porque acreditamos que isso gera conexão e mútua confiança.

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 **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** utilizando as premissas abaixo:

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

A partir da leitura deste documento, torna-se dever de todos os colaboradores conhecer e aplicar de forma efetiva as orientações deste **MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA**. As informações também estão disponíveis no portal do cartório em: www.segundooficio.com.br

ABRANGÊNCIA

Este **MANUAL DE CONDOTA E CÓDIGO DE ÉTICA** se aplica a todos os gestores, colaboradores, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços do **Segundo Ofício de Imóveis de Belém**. 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 **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** busca promover um ambiente de trabalho organizado e harmonioso, valorizando o ser humano, com adequados padrões de higiene, ergonomia e instalações.

É inerente à cultura organizacional do Cartório assegurar que seus colaboradores e parceiros estejam conscientes, capacitados e permanentemente reciclados para a correta execução do seu trabalho.

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

DAS RESPONSABILIDADES

É responsabilidade do colaborador buscar soluções para os problemas que afetam nossos clientes, demais colaboradores, partes interessadas e 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 **Segundo Ofício de Imóveis de Belém**.

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 **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** que não tenham sido tornados públicos pelos meios devidos.

Informações sobre o **Segundo Ofício de Imóveis de Belém**, o 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 colaboradores têm ciência de que a imagem do Segundo Ofício e a imagem das pessoas que a compõem estão associadas de maneira próxima e permanente, de modo que ações ou omissões que afetem uma necessariamente afetam a outra. Disso decorre que ambas as partes agirão de maneira responsável na preservação da sua própria imagem e da imagem da outra parte.

Os colaboradores devem evitar falar sobre terceiros, independente de quem sejam, de que atividade exerçam, no ambiente de trabalho, em locais públicos e redes sociais, a fim de preservar a imagem 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 que possa ser interpretado como negativo a respeito de um cliente ou fornecedor.

DOS DIREITOS

Todo colaborador deve obrigatoriamente conhecer os resultados da sua 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, ao departamento pessoal, a outros colaboradores que necessitem

conhecê-las como parte do seu trabalho e ao oficial registrador.

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.

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 pelo 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 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 **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** 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.

Devem ainda agir com independência, boa-fé, submissão ao interesse público, impessoalidade, presteza, urbanidade e especialmente, observar os preceitos definidos no Código de Normas

dos Serviços Notariais e de Registros do Estado do Pará, entre os quais:

- dispensar tratamento cortês e respeitar a capacidade e as limitações individuais dos usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, preferência política, posição social e quaisquer outras formas de discriminação;
- oferecer informações úteis, compreensíveis, confiáveis e claras; • não concorrer a qualquer ato que atente contra a legalidade, moralidade, honestidade, publicidade, autenticidade, segurança e eficácia aos atos jurídicos;
- guardar reserva, quando presente a obrigação do sigilo, sobre dados ou fatos pessoais de que tenha tomado conhecimento em virtude do exercício de sua função;

- manter conduta compatível com o exercício da função pública delegada;
- não fazer uso de informações privilegiadas obtidas no âmbito interno de seu serviço, em benefício próprio, de parentes, de amigos ou de terceiros;
- preservar a imagem, a dignidade e a reputação da classe, com vistas a motivar respeito e confiança do público em geral;
- apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função;
- zelar para que os atos sejam praticados com pontualidade e celeridade;
- zelar pela adequada aplicação da Constituição da República Federativa do Brasil, da Constituição do Estado de Pará, dos regulamentos, resoluções, provimentos, regimentos, ordens de serviço e demais leis e normas aplicáveis à sua atividade;

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 **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** de qualquer colaborador ou parceiro que esteja sob efeito de drogas entorpecentes ou álcool e é proibido fumar em qualquer ambiente da empresa.

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, atitudes de um cidadão exemplar, 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 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 **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** 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 pessoalmente atos registrares 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 ressarcimento ao tabelião 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 do Pará.

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 empresa.

POLÍTICA DE CONHEÇA SEU CLIENTE (KNOW YOUR CUSTOMER – KYC)

“Conheça seu Cliente” é um dos pilares da prevenção contra fraudes e falsificações, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo. A política de “Conheça seu Cliente” consiste em um conjunto de procedimentos que visam à avaliação contextualizada do caso, de forma a inibir a manutenção de clientes envolvidos em atividades ilegais ou que tentem utilizar o Cartório para fins ilícitos. Nesse sentido, todos os colaboradores deverão estar cientes e deverão seguir as instruções do “Procedimento de Atendimento ao Cliente”, documento esse integrante do Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) e, em caso de dúvidas, consultar a gestão de relacionamento.

Todas as operações que, pelos seus elementos objetivos e subjetivos, tenham indício de envolvimento com atividades ilícitas, em especial a corrupção e a lavagem de dinheiro, devem ser comunicadas pelo colaborador ao seu gestor, para que ele tome as providências devidas, inclusive promover, pelos meios próprios e legalmente previstos, a comunicação aos órgãos de controle e às instituições de repressão à criminalidade.

POLÍTICA CORPORATIVA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** possui uma política documentada de proteção dos ativos informacionais, diretrizes de segurança da informação, normas internas e de boas práticas corporativas.

O objetivo dessa política é salvaguardar o sigilo dos dados e informações que nos são confiados, com o compromisso de protegê-los e tratá-los, garantindo a sua integridade, confidencialidade e disponibilidade e, assim, mitigar riscos.

Essa norma se aplica aos fornecedores externos, parceiros e terceirizados, antes, durante e depois da prestação de serviços ao Cartório e deverá se fazer constar nos respectivos contratos.

Os colaboradores e ex-colaboradores do **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** 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, de firmas, de escrituras, procurações e testamentos, sob pena de representação criminal.

LIDERANÇA RESPONSÁVEL E COMPROMETIMENTO

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

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) tem o objetivo de verificar todos os processos do **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** 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 podemos gerenciar e aprimorar 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 que dizem o SGQ e as normas ISO 9001 e a ABNT NBR 15906.

TRANSPARÊNCIA

O **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** zela pelo cumprimento das normas da atividade notarial e pelos rígidos controles de transparência, sempre buscando as melhores práticas nas ações e processos aos quais forem aplicáveis.

USO DOS BENS DO CARTÓRIO

Nenhum colaborador pode apropriar-se de ativos ou recursos do **Segundo Ofício de Imóveis de Belém**, 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.

O **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** possui diferentes tipos de ativos, sendo eles:

a) Ativos intelectuais: propriedade intelectual que inclui softwares, documentos, metodologias e processos produzidos pelos colaboradores;

- b) Ativos físicos: mobília, instalações, equipamentos, suprimentos etc.; e
- 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 e evitar desperdício;
- c) Usá-los para objetivos empresariais 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 **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** elaborou, com base no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), o procedimento que resultará na Matriz de Treinamento. O propósito desse documento é reforçar as boas práticas e estimular a troca de informações, fazendo do conhecimento parte integrante do negócio e estimulando a sua criação, difusão, assimilação e aplicação, por meio de um processo ativo e contínuo de aprendizagem.

Não há limites para a criação de atividades para a Matriz de Treinamento, desde que atendam às reais necessidades de desenvolvimento do capital humano, mapeadas previamente por avaliações de desempenho, por indicações dos gestores, por necessidades específicas ou apontadas pela gestão de recursos humanos.

CLIENTES

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

relacionamentos com nossos clientes é mandatório receptividade, eficácia na solução dos problemas e cordialidade.

É terminantemente proibido agir de forma discriminatória a um cliente com base na sua condição social, nível de instrução, nos seus trajes ou apresentação pessoal.

Os clientes não pertencem a nenhum colaborador.

São eles o ativo mais importante do **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** 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.

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 etc, 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 seu e-mail corporativo e apresentarão seus cartões de visita do **Segundo Ofício de Imóveis de Belém**, ficando expressamente vedado o uso de e-mails particulares para tratar assunto profissional e terminantemente proibida a distribuição de cartões de visita particulares ou que não tenham sido confeccionados sob patrocínio do próprio **Segundo Ofício de Imóveis de Belém**.

Ninguém terá acesso direto às contas de e-mails e armazenamento em nuvem de nenhum colaborador, exceto nos casos de delegação de acesso expressamente definidos e comunicados, mas nunca através do compartilhamento de senhas. Excepcionalmente, os e-mails corporativos de todo e qualquer colaborador poderão ser lidos pela alta gestão, mas sempre no estrito interesse da organização e sob a

supervisão imediata do oficial.

O colaborador que possuir uma linha de telefone celular corporativa deverá utilizar essa linha para o contato com terceiros, especialmente clientes, nos assuntos de interesse do **Segundo Ofício de Imóveis de Belém**, 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 **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** e com o conhecimento do gestor imediato.

Não se permite o uso de telefones corporativos por não gestores fora do horário de expediente, seja para conversação, seja para troca de mensagens, salvo para solução de questões inadiáveis, 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 **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** não será, sob hipótese nenhuma, afetada pela eventual relação comercial, de parentesco ou de amizade entre o cliente e qualquer colaborador.

De nenhuma maneira o porte econômico de um cliente afetará a isonomia e a imparcialidade com que devem o registrador 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 **Segundo Ofício de Imóveis de Belém**.

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. Os critérios para seleção, contratação e avaliação dos fornecedores estão descritos no “Procedimento de Compras e Aquisições”.

Valorizamos fornecedores que tenham foco em saúde, segurança e meio ambiente. Adicionalmente, também valorizamos o foco em processos, controle da qualidade, inovação, e contribuição técnica com as operações da nossa empresa. Não basta nos vender um serviço: o fornecedor deve pensar 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 ressarcimento ao tabelião 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 **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** 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 **Segundo Ofício de Imóveis de Belém**.

É vedado ao fornecedor do **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** 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

Segundo Ofício de Imóveis de Belém 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 **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** e seus recursos, financeiros ou não, devendo tratá-los com a diligência que se espera no cuidado do seu próprio patrimônio. Em negociações com fornecedores, espera-se que o colaborador atue sempre para melhorar as condições da eventual contratação, empregando o máximo esforço para obter o máximo de resultado pelo mínimo de investimento.

POLÍTICA DE PRESENTES E ENTRETENIMENTO

O **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** 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, que poderá orientá-lo a não recebê-los 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 do núcleo gestor.

Os colaboradores do **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** estão terminantemente proibidos de pedir ou sugerir a entrega de presentes ou lembranças por parte do cliente, bem como, em nenhuma hipótese poderá condicionar a prestação, a celeridade na entrega do serviço ou a prestação de serviços complementares, como a obtenção de documentos ou o registro das escrituras, por exemplo, a qualquer tipo de gratificação ou pagamento adicional.

CONFLITO DE INTERESSES

A prevenção do conflito de interesses exige atitudes dentro e fora 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 **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** 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 **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** 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 gestão da área de planejamento e comunicação, que providenciará as medidas necessárias.

O **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** possui canais oficiais para relacionamento nas redes sociais e demais mídias digitais 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 **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** não podem ser utilizados em perfis ou publicações não oficiais. Em caso de dúvidas sobre a utilização de redes sociais, o colaborador deve consultar a área de planejamento e comunicação para esclarecimentos.

Todas as aplicações da marca 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 da área de planejamento e comunicação.

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

O **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** 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 **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** incentiva que seus colaboradores tenham conduta ativa de voluntariado no âmbito das suas comunidades.

ONDE QUEREMOS CHEGAR

O **Segundo Ofício de Imóveis de Belém** possui uma visão bem clara, que é se ser reconhecido como um cartório referência para a cidade de Belém e para o Estado do Pará.

Para que possamos atingir nosso objetivo fazem-se necessários:

- a) a busca constante por inovações em serviços e novas ferramentas tecnológicas;
- b) a constante capacitação do quadro de colaboradores;
- c) planejamento e investimento em metodologia de gestão e em infraestrutura física e lógica.

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 estadual no qual estamos inseridos e, conseqüentemente, elevar os níveis de avaliação da importância da contribuição da profissão registral para a sociedade. E o futuro da nossa atividade, e, portanto do nosso ofício de imóveis, depende essencialmente da avaliação que a sociedade e as autoridades públicas fazem da nossa contribuição para o bem comum.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Além dessas regras, os colaboradores devem observar o que dispuserem manuais de caráter especial, a exemplo de manuais de condutas na internet, de uso dos bens e equipamentos da empresa, códigos de vestimenta e comportamento, manuais de comunicação e uso de logomarca e outros ativos imateriais do **Segundo Ofício de Imóveis de Belém**, entre outros.

O descumprimento do estabelecido neste **MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA** 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.

Além disso, é dever da alta gestão, sob supervisão direta do oficial, levar infrações à lei e às normas éticas cometidas por seus colaboradores ao conhecimento das instituições de fiscalização, repressão e controle, tais como 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 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.



SEGUNDO

OFÍCIO

REGISTRO DE IMÓVEIS
DIEGO KÓS MIRANDA