

# MANUAL DE COMPLIANCE E CÓDIGO DE CONDUCTA DO 1º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DA COMARCA DE GOVERNADOR VALADARES

## Sumário

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>1) IDENTIDADE INSTITUCIONAL E PRINCÍPIOS SOB A ÓTICA DO MANUAL DE COMPLIANCE.....</b>	<b>6</b>
MISSÃO.....	6
VISÃO.....	6
VALORES.....	7
<b>2) MAPEAMENTO DOS RISCOS.....</b>	<b>8</b>
<b>3) MANUAL DE COMPLIANCE.....</b>	<b>10</b>
<b>3.1) REGRAS.....</b>	<b>11</b>
a) Direitos humanos:.....	11
b) Segurança e sigilo da informação:.....	11
c) Regras relacionadas à propriedade intelectual:.....	12
d) Utilização de celular durante o horário de trabalho:.....	12
e) Utilização de equipamentos de reprodução de áudio/vídeo no horário de trabalho:.....	13
f) Utilização de internet e redes sociais:.....	13
g) Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nos processos do 1 RIGV:.....	14
h) Relacionamentos pessoais.....	14
i) Vestuário e uso do uniforme.....	15
j) Saúde e segurança.....	15
k) Consumo de álcool, drogas e afins.....	16
l) Conflito de interesse.....	16
m) Brindes, presentes, cortesias e favorecimentos.....	17
n) Condutas em relação ao público externo.....	18
I) Clientes (usuários e destinatários do serviço).....	18
II) Fornecedores de produtos e serviços.....	19
III) União, Estado e Municípios.....	19
IV) Sindicatos e associações de classe.....	20
V) Mídia.....	20
VI) Comunidade.....	20
VII) Meio ambiente.....	21
VIII) Sustentabilidade.....	21
<b>3.2) COMPORTAMENTOS INADEQUADOS.....</b>	<b>22</b>
a) Discriminação e preconceito:.....	22
b) Uso inadequado e preconceituoso das redes sociais:.....	22
c) Inobservância dos preceitos normativos na prática dos atos registrais:.....	22
d) Agir com parcialidade em relação aos subordinados:.....	23
e) Assédio moral:.....	23

f) Assédio sexual:.....	23
g) Consumo de álcool, drogas e afins:.....	23
h) Corrupção:.....	23
<b>3.3) PUNIÇÕES.....</b>	<b>24</b>
<b>3.4) LGPD.....</b>	<b>25</b>
<b>3.5) PROCEDIMENTOS.....</b>	<b>25</b>

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CC – Código Civil.

CRFB/88 - Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

RIGV – Registro de Imóveis de Governador Valadares.

CN – Código de Normas dos Serviços Notariais e Registrais de Minas Gerais.

## INTRODUÇÃO

O 1º Ofício de Registro de Imóveis de Governador Valadares traçou como um dos seus objetivos implantar um sistema de gestão para identificar, mapear e gerir todos os processos e atividades desenvolvidas na Serventia, visando prestar um serviço com excelência, e o desenvolvimento de uma política organizacional pautada na ética, na sustentabilidade, na responsabilidade social e ambiental, nos requisitos normativos e no desenvolvimento humano. O que se busca é garantir a segurança, a qualidade e a satisfação do usuário e demais destinatários do serviço. Incluem nesse processo as atividades voltadas para o desenvolvimento humano e profissionalismo da equipe, buscando sempre a capacitação continuada dos colaboradores e atividades que frisem a missão, visão e valores do 1RIGV.

Certo é que a normatização do comportamento com o estabelecimento de regras e padrões a serem observados pelos envolvidos e a definição das responsabilidades advindas do descumprimento dessas normas são essenciais em todas as Instituições, devendo o Serviço Registral Imobiliário, como função pública exercida em caráter privado, elaborar o seu manual para conferir transparência, impessoalidade e eficiência em suas ações.

O Manual de Compliance e o Código de Conduta do 1º Registro de Imóveis de Governador Valadares se norteará pelos Princípios da legalidade, boa-fé, probidade, equidade, impessoalidade, transparência, cooperação, proporcionalidade, governabilidade e consciência social, buscando que todos os envolvidos nos processos (oficial, colaboradores, fornecedores, usuários e parceiros) possam se pautar na padronização das condutas e na clareza quanto ao descumprimento das regras.

Esses instrumentos visam consolidar e ser o manual de regras e instruções que darão ciência e publicidade aos destinatários acerca das políticas adotadas pelo 1RIGV no estabelecimento de suas normas e padrões comportamentais, fixando ainda os procedimentos de verificação do ato e das consequências advindas da inobservância das regras.

O presente Manual observará estritamente as normas jurídicas aplicáveis à matéria, dentre as quais a CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas), os princípios da Administração Pública previstos no artigo 37 da CRFB/88 (Constituição da República Federativa do Brasil de 1988), os Direitos da Personalidade previstos no CC (Código Civil), o Provimento Conjunto nº 93/2020/CGJ/MG (Código de Normas dos Serviços Notariais e Registros de Minas Gerais), Decreto Federal 1171/1994 e demais legislações pertinentes.

Convém consignar que as disposições do presente Código representam os princípios de atuação da Serventia, mas não substituem qualquer obrigação decorrente de lei.

## **1) IDENTIDADE INSTITUCIONAL E PRINCÍPIOS SOB A ÓTICA DO MANUAL DE COMPLIANCE**

A implantação da política de Compliance do Primeiro Serviço de Registro de Imóveis de Governador Valadares permeia e perpassa pela missão, visão e valores, além de ter por base princípios legais, éticos e morais, que estabelecem padrões socialmente aceitos. O que se busca é o comprometimento com as ações que valorizem o ser humano e permitam a prestação do serviço de forma isonômica, imparcial, coerente e transparente.

Nesse contexto, buscando a alta qualidade, humanização e eficiência da atividade e, a partir de uma construção verdadeiramente democrática com a participação efetiva dos gestores e colaboradores, se identificou e ficou estabelecido como:

### **MISSÃO**

Garantir segurança jurídica aos negócios imobiliários e direitos conexos aqui registrados, pautando-se na prestação do serviço com qualidade, celeridade e eficiência, buscando a total satisfação das partes interessadas.

## VISÃO

Ser referência na cidade de Governador Valadares e no Estado de Minas Gerais como excelência na prestação de serviços de registros imobiliários, proporcionando aos nossos usuários segurança jurídica, transparência e confiança.

## VALORES

Credibilidade, eficiência, presteza, humanidade e empatia.

Certo é que o Registro de Imóveis possui características bastante peculiares que coloca a atividade nele desenvolvida numa posição de relevante importância no corpo social, a começar pela sua natureza. O serviço registral, embora prestado por particular, constitui função pública exercida por delegatários do Estado, os quais a exercem de forma privada, atuando como agentes públicos em colaboração ao Poder Público. A atividade é pautada por princípios constitucionais e legais próprios, sujeitando-o à fiscalização do Poder Judiciário, que além do poder de polícia, aplica sanções administrativas e edita normas sobre procedimentos inerentes à atuação do registrador.

Por isso, a função registral deve obedecer aos princípios concernentes à administração pública, agindo sempre pautado na legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, demonstrando lisura e confiabilidade aos usuários dos serviços, garantindo sempre a segurança jurídica esperada no ato de registro, a fim de diminuir conflitos e assegurar a paz social.

Além dos princípios gerais da administração pública, existem também os específicos, que são verdadeiros pilares dessa função, dentre os quais pode-se destacar: princípio da continuidade, da legalidade, da tipicidade, da publicidade, da especialidade, da instância (rogação) e da simplificação.

Por outro lado, embora exerça função pública, por expressa disposição constitucional, esta atividade é prestada em caráter privado. Essa característica aproxima o serviço da atuação do particular como, por exemplo, na contratação de seus colaboradores que segue as regras celetistas e de seus prestadores de serviço e fornecedores de bens e materiais que observam estritamente os negócios jurídicos de direito privado. Denota-se nessa perspectiva os princípios da boa-fé,

lealdade, confiança, proteção do trabalhador, dignidade da pessoa humana, governabilidade, consciência social, confidencialidade e segurança dos dados e informações.

Por certo, para se promover a eficácia e eficiência do serviço registral deve-se, primeiramente, impelir a organização interna da serventia, motivando os colaboradores e as pessoas externas diretamente ligadas, a agirem em consonância com as normas e padrões éticos, previamente estabelecidos e levados a conhecimento de todos, fazendo refletir na sociedade os valores e a imagem da Serventia.

## 2) MAPEAMENTO DOS RISCOS

Para o alinhamento das instruções e regras de conduta a serem observadas por todos os envolvidos nos processos do 1RIGV se faz necessário o mapeamento dos riscos de modo a identificá-los, classificá-los e, a partir de então, estabelecer as ações, os padrões de comportamento, bem como as consequências e procedimentos decorrentes do descumprimento das normas.

Certo é que a gestão de riscos (princípio da incerteza) em um cartório é um ponto de alta relevância para garantir um sistema de gestão seguro e que pensa no futuro operacional e estratégico das ações a serem tomadas. Sejam ações para garantir monitoramento de fraudes, estruturação de política de segurança, comunicação efetiva, permissões de acesso com foco em minimização riscos do conflito da gestão, ou também a gestão de treinamentos e comunicação. Além disso, permite identificar no processo os locais e atuações de potencial descumprimento das normas, com o estabelecimento de regras mais claras e transparência nas respectivas responsabilizações.

O sistema seguro de gestão riscos (conforme ilustrado na **FIGURA 1**) é aquele que consegue visualizar as potenciais oportunidades e gerar o impulsionamento das forças do modelo de negócio, de maneira a garantir a minimização dos riscos operacionais em relação à exposição aos riscos ou mesmo garantir a visão de mercado que pode gerar ameaças associadas às fraquezas do ambiente interno do cartório (Matriz SWOT). Esta análise pode trazer grandes reflexos e



exposições a fragilidade inclusive podem levar ao rompimento da integridade do modelo de negócio e grandes consequências em relação às ações estratégicas e riscos iminentes.

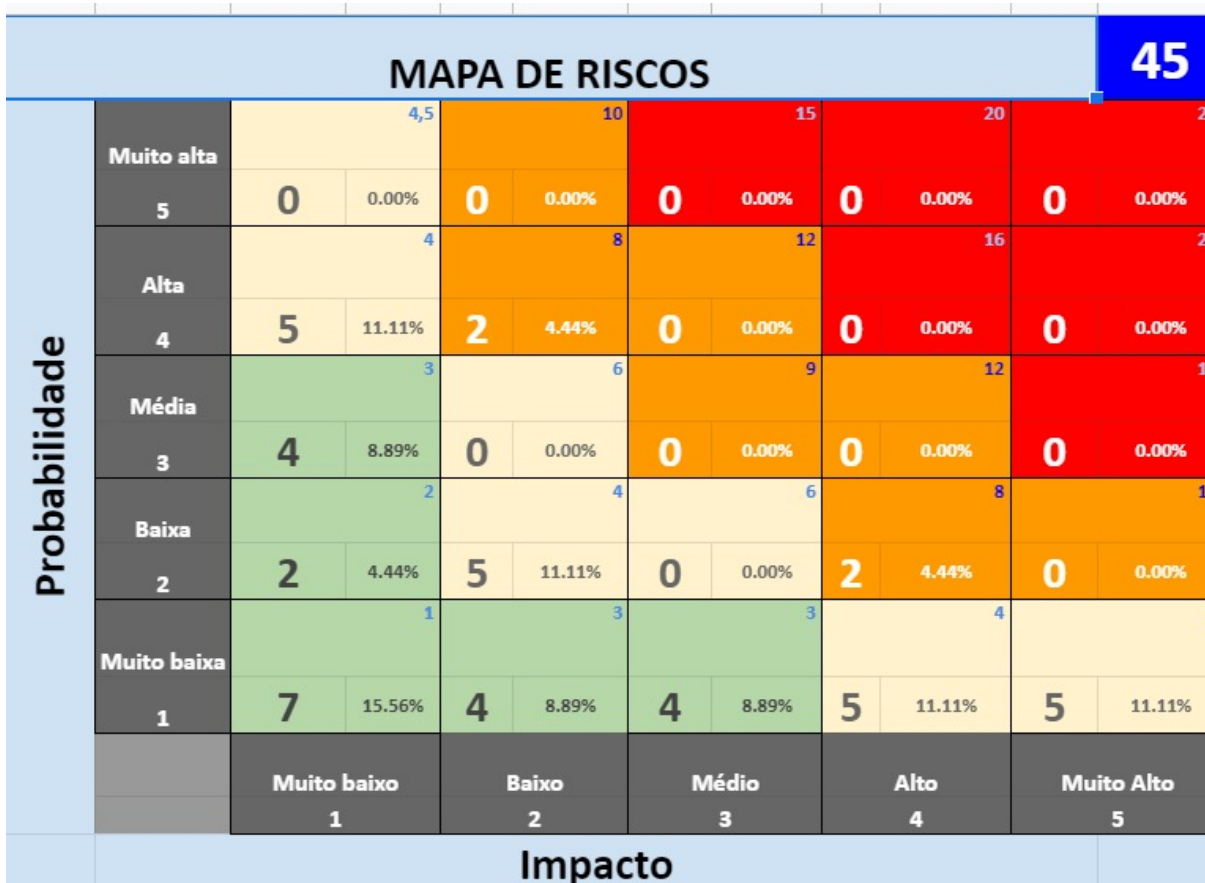


Figura 1: Mapa de riscos Cartório Primeiro Ofício de Governador Valadares, conforme mapeamento de riscos - matriz de riscos - ano base 2021. Fonte: Desenvolvido pelo 1RIGV. Metodologia: Norma ANBT NBR ISO 31.000. **Legenda:** Verde - Baixo Risco; Amarelo - Risco Intermediário; Laranja - Alto Risco; Vermelho - Risco iminente/ potencial

O equilíbrio entre a gestão de riscos altamente burocrática e um sistema seguro de gestão de riscos é muito tênue, pois envolve as relações das decisões estratégicas e operacionais dos Gestores visando equilíbrio para gerar um sistema seguro e que seja racional em relação aos recursos utilizados. Desta forma é possível garantir maior transparência das ações e evitar crises e

sobressaltos incontáveis em relação à gestão do Cartório, o que reflete diretamente na Política de Compliance.

Conforme figura 1, o Mapa de riscos do Cartório Primeiro Ofício de Governador Valadares apresenta 45 riscos globais relacionados às atividades desenvolvidas no cartório e com gerenciamento e controles que possibilitam avaliar sua amplitude, probabilidade, gravidade e ações de barreira do modelo, conforme definido pela norma ABNT NBR ISO 31000 e norma ABNT NBR ISO 9001/2015.

Quanto à classificação de riscos dos processos de gestão, em 2021 foram mapeados 45 riscos, sendo que não existem riscos classificados como vermelho (Risco iminente/ potencial), sendo ótimo indicativo de pontos de controle eficientes. Existem quatro riscos classificados com a cor Laranja (8,88%), com indicativos de “Alto Risco” associados à gestão do cliente e gerenciamento do negócio de forma a garantir atendimento e excelência. Também existem 20 riscos classificados com a cor Verde (Baixo Risco) e 20 processos classificados com a cor amarela - (Risco Intermediário).

### 3) MANUAL DE COMPLIANCE

Feitas as considerações iniciais e a identificação dos valores e políticas adotadas pelo 1RIGV, para fins didáticos e facilitação da compreensão, o presente Manual de Compliance será dividido da seguinte forma: regras, comportamentos inadequados, punições e procedimentos.

As regras são diretrizes comportamentais eleitas a partir dos valores institucionais do Cartório. A finalidade é a de disseminar os valores e princípios do 1RIGV com transparência e imparcialidade. Os comportamentos inadequados são descritos para dar ênfase àquilo que é terminantemente proibido, constituindo falta grave a sua identificação. Já as punições decorrem do descumprimento das regras ou pela prática de comportamento proibido, sendo aplicadas gradativamente e de acordo com a gravidade da conduta. Os procedimentos consistem na forma como o desvio de conduta é apurado, a responsabilização dos envolvidos e o modo de aplicação das sanções.

### 3.1) REGRAS

#### a) Direitos humanos:

O Primeiro Ofício de Registro de Imóveis de Governador Valadares respeita e zela pela proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente, prezando por um ambiente de trabalho harmonioso e compartilhando a responsabilidade de desenvolver e encorajar o respeito pelos direitos individuais e fundamentais, sem qualquer tipo de distinção à pessoa e ao usuário atendido, conforme sua área de atuação.

#### b) Segurança e sigilo da informação:

O Primeiro Ofício de Registro de Imóveis de Governador Valadares considera a informação um componente de grande valor e que deve ser tratado com responsabilidade e confidencialidade. Portanto, deve-se:

1. Preservar o caráter confidencial das informações que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza (registral, comercial, estratégica ou tecnológica);
2. Mantê-las na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo e jamais utilizá-las para benefício próprio, inclusive após a ruptura do contrato de trabalho, a menos que haja autorização expressa do titular do direito;
3. Manter sigilo profissional: ter senso e cuidado ao tecer comentários sobre as atividades, processos e usuários que utilizam os serviços. Esse cuidado deve ser tomado em qualquer local ou veículos de comunicação e até mesmo em eventuais trocas de informações com representantes desses veículos;
4. Obter autorização prévia da oficial ou do coordenador geral para promover palestras, conferências, apresentações, publicações, comentários ou outra forma de comunicação com o público externo, por meio dos quais sejam expostos conceitos, planos, resultados, estratégias, entendimentos, interpretações, nome e imagem do Primeiro Ofício de Registro de Imóveis de Governador Valadares;
5. Realizar trabalhos acadêmicos sobre o Primeiro Ofício de Registro de Imóveis de Governador Valadares ou fornecer materiais e informações para que terceiros o façam, somente

com a autorização e/ ou acompanhamento da oficial ou do coordenador geral. O resultado do trabalho de natureza intelectual e de informações estratégicas gerados no 1 RIGV é de titularidade e propriedade exclusiva da Serventia;

6. Se orientar por uma política de segurança da informação ou normas e procedimentos que abrangem um conjunto de medidas referentes ao uso adequado dos dados do 1 RIGV, garantindo a sua confidencialidade, integridade e correta divulgação. A Serventia reserva-se o direito de controlar e monitorar todo e qualquer acesso, armazenamento ou processamento feito por meio desses dispositivos;

7. Comunicar ao superior imediato, ao coordenador geral ou à oficial todo e qualquer incidente relacionado à segurança da informação que for identificado interna e externamente para que o Cartório possa tomar as devidas providências;

8. Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas, pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da Serventia; e,

9. Reportar o mais rápido possível ao Setor responsável pela Tecnologia da Informação qualquer não conformidade operacional encontrada nos sistemas, seja ela gerada por erros sistêmicos, seja por processos equivocados.

### **c) Regras relacionadas à propriedade intelectual:**

textos, relatórios, modelos, ofícios, pareceres, logomarca, softwares, dentre quaisquer outros materiais desenvolvidos no âmbito da Serventia, são de titularidade do Primeiro Ofício de Governador Valadares, não sendo permitido o uso individual ou cessão do referido material a terceiros sem autorização da Oficiala.

### **d) Utilização de celular durante o horário de trabalho:**

para a concentração do colaborador, o uso do celular particular deve ser prioritariamente nos horários de intervalo, sendo permitida sua utilização em situações de urgência e emergência ou outros casos devidamente justificados para o superior imediato.

#### **e) Utilização de equipamentos de reprodução de áudio/vídeo no horário de trabalho:**

visando a concentração do colaborador, bem como buscando manter um ambiente harmônico e saudável, é recomendado a não utilização de equipamentos de reprodução de áudio/vídeo no ambiente de trabalho, ou qualquer outro objeto que possa causar ruídos sonoros. Entretanto, quando colaborador desejar utilizar-se de tais dispositivos, desde que isso não prejudique ou comprometa o desenvolvimento de sua função, poderá fazê-lo com o uso de fone de ouvido.

#### **f) Utilização de internet e redes sociais:**

para o 1 RIGV a reputação e a credibilidade são valores essenciais, pois contribuem para fortalecer a imagem da Serventia como serviço sólido e confiável. Nesse contexto, a participação dos seus colaboradores na internet e mídias sociais pode afetar a reputação e credibilidade da Serventia, motivo pelo qual deve-se observar:

1. Não compartilhar imagens (fotos ou vídeos) do 1 RIGV, dos colaboradores ou dos usuários em redes sociais ou qualquer forma de comunicação sem o consentimento da Oficiala, em casos que possam prejudicar a imagem do Serviço. Na eventualidade de identificar conteúdo, imagem ou notícia que seja prejudicial ao cartório, envie email para [contato@1rigv.com.br](mailto:contato@1rigv.com.br) ou [oficiala@1rigv.com.br](mailto:oficiala@1rigv.com.br);

2. Ao afirmar em seu perfil que você é um colaborador do Primeiro Ofício de Registro de Imóveis de Governador Valadares, deve-se atentar se o conteúdo publicado vai contra as diretrizes do cartório;

3. Não é permitido divulgar informações de uso interno ou confidencial e rotinas de trabalho ou do usuário;

4. Não disseminar, por qualquer meio, incluindo correio eletrônico e internet, eventuais mensagens que versem assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, de cunho religioso ou político-partidário, ou em desacordo com os princípios éticos do 1 RIGV;

5. Cadastrar-se nas mídias sociais somente com o e-mail pessoal. O e-mail institucional deve ser utilizado exclusivamente para fins profissionais; e,

6. Compartilhar campanhas e postagens referentes ao 1 RIGV, somente se já divulgadas nos perfis oficiais do cartório.

#### **g) Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nos processos do 1 RIGV:**

Zelar pelo patrimônio, recursos, objetos, equipamentos, móveis e imóveis do Cartório demonstra responsabilidade, evita prejuízos e se reflete em benefícios para toda a Serventia. Sendo assim, são deveres de todos:

1. Zelar pela integridade do patrimônio do 1 RIGV;
2. Não utilizar para fins particulares e satisfação de interesses pessoais os recursos, o patrimônio, os equipamentos, os materiais e as instalações do Cartório. Eles devem servir exclusivamente ao uso em seus processos;
3. Submeter à avaliação da Oficiala questões relativas à doação, à venda e à cessão de uso de móveis, imóveis, bens e utensílios. O cartório deve considerar questões socioambientais para esse processo, em conformidade com o Planejamento Estratégico; e,
4. Utilizar os meios de comunicação e tecnológicos da Serventia - internet, e-mail e telefone - para assuntos que sejam pertinentes ao trabalho. Tolerar-se a utilização moderada desses meios de comunicação para fins pessoais, desde que esse uso não contrarie normas e orientações internas ou prejudique. Preferencialmente esses meios de comunicação devem ser utilizados durante os intervalos na jornada de trabalho.

#### **h) Relacionamentos pessoais**

O cuidado para assegurar a imparcialidade e mitigar conflitos de interesse deve ser observado, motivo pelo qual é dever:

1. Respeitar as diretrizes e valores adotados no 1 RIGV, agindo com imparcialidade e transparência na atuação profissional;

2. Informar previamente à área de Gestão de Pessoas as situações de relacionamento — sendo afetivo, de parentesco ou amizade — que possam causar conflitos ou influenciar as atribuições dos profissionais envolvidos; e,

3. Os coordenadores que possuem relacionamentos pessoais ou afetivos com os seus subordinados devem agir com imparcialidade e isonomia, e sempre que tiver conflito de interesses, reportar à Oficiala ou ao Coordenador geral para dirimi-lo.

### **i) Vestuário e uso do uniforme**

O Cartório Primeiro Ofício de Registro de Imóveis de Governador Valadares entende que roupas e acessórios são manifestações de estilos, preferências e personalidade. Porém, recomenda-se que todos utilizem roupas adequadas ao ambiente de trabalho e eventos corporativos, de acordo com as diretrizes e as recomendações locais do 1 RIGV. Entende-se por roupa adequada ao ambiente de trabalho o uso do uniforme completo disponibilizado pela Serventia.

### **j) Saúde e segurança**

O 1RIGV reconhece a saúde e a segurança no local de trabalho como direito fundamental e elemento essencial para sua sustentabilidade. Portanto, são considerados deveres:

1. Seguir normas e procedimentos requeridos pelo 1RIGV na realização de suas atividades profissionais, obedecendo sempre normas de saúde e segurança do trabalho, incorporando-as nas atividades diárias. É dever o uso adequado dos equipamentos de proteção individuais e coletivos — quando a função exigir —, não aceitando executar qualquer atividade que possa comprometer a integridade física do colaborador e a da equipe, tanto na execução interna quanto na prestação de serviço externo; e,

2. Pessoas que não sejam autorizadas e habilitadas para a atividade, jamais devem utilizar ou portar armas de qualquer tipo nas dependências da Serventia ou nos eventos organizados por esta. É proibido qualquer ato de agressão física ou psicológica. Condutas que ameace ou atinja o colaborador de maneira violenta ou potencialmente violenta devem ser denunciadas imediatamente nos canais de comunicação disponíveis para esse fim (canal de denúncias).

## **k) Consumo de álcool, drogas e afins**

O Primeiro Ofício de Registro de Imóveis de Governador Valadares prioriza o equilíbrio físico, emocional, intelectual e social de seus colaboradores por meio da adoção e manutenção de hábitos saudáveis, visando o bem-estar e a segurança da equipe. Por essa razão, não é permitido o uso ou estar sob a influência de álcool ou drogas, narcóticos ou qualquer outra substância controlada no ambiente de trabalho e no desempenho das funções, conforme definido pela legislação vigente.

## **l) Conflito de interesse**

Todos devem zelar para que determinadas ações não gerem conflito com os interesses do 1RIGV e não cause dano à sua imagem e reputação. Deste modo, orienta-se o seguinte:

1. Não agir de forma a priorizar o interesse pessoal que afete a capacidade de avaliação de determinado negócio, convênio ou parceria que seja de interesse do Primeiro Ofício de Registro de Imóveis de Governador Valadares;

2. Não receber benefícios que configurem retribuição ou para obtenção de posição favorável;

3. Não estabelecer relações comerciais privadas por meio das quais se obtenha privilégios;

4. Não utilizar informações confidenciais privilegiadas para qualquer finalidade que não seja de interesse do 1RIGV;

5. Em qualquer processo seletivo, sempre seguir a política de recrutamento e seleção do Primeiro Ofício de Registro de Imóveis de Governador Valadares, agindo com transparência e imparcialidade;

6. Não aceitar participação em eventos com despesas de deslocamento, passagens, diárias e alimentação pagas por beneficiários do serviço ou fornecedores, exceto quando houver a necessidade de conhecimento dos serviços prestados e com a devida autorização do superior imediato;

7. Não desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho das funções no 1 RIGV;



8. Não solicitar emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de usuários, parceiros ou fornecedores;

9. Informar ao superior imediato e à área de Gestão de Pessoas/Recursos Humanos sobre a intenção de assumir um segundo emprego, trabalho de consultoria ou sociedade em empresa de qualquer natureza;

10. A eventual comercialização de bens, produtos ou serviços nas instalações ou ambientes do 1RIGV somente será permitida se estiver de acordo com a política da instituição; e,

11. Em razão da incompatibilidade prevista no artigo 25 da Lei 8935/94, é vedado ao escrevente, já que pratica atos registrais, exercer a advocacia ou a intermediação de seus serviços ou de qualquer cargo, emprego ou função públicos, ainda que em comissão. A incompatibilidade se estende aos serviços de corretagem e despachante, em razão do conflito de interesses. A incompatibilidade aqui prevista também se estende aos auxiliares. Convém consignar que essa vedação não se aplica ao advogado contratado pelo Cartório, em virtude das peculiaridades da função desempenhada.

#### **m) Brindes, presentes, cortesias e favorecimentos**

Com o objetivo de evitar que o recebimento de brindes, presentes, favorecimentos ou cortesias influenciem nas decisões, na prática de atos ou gerem favorecimentos indevidos, ficam estabelecidas as seguintes regras:

É possível aceitar brindes, presentes e outras cortesias de fornecedores, clientes e parceiros desde que:

1. Sejam de caráter meramente simbólico;
2. Que sejam de pouca monta sendo que a destinação de brindes, presentes ou cortesias com valor significativo depende de um processo de governança local, e os casos devem ser levados ao superior imediato;
3. Benefícios oferecidos no exercício da função não podem ser transformados em vantagem pessoal;
4. Descontos em serviços devem ser revertidos ao 1 RIGV e não incorporados pelo receptor;

5. Convite ou inscrição para participação de conferências, seminários, palestras ou eventos de interesse do 1RIGV devem ser comunicados ao superior imediato, para que dê o tratamento e a destinação adequados;

6. Convites para eventos culturais e esportivos sejam aceitos após aprovação do superior imediato, desde que tenham sido oferecidos ao 1 RIGV em caráter institucional, sem destinatário exclusivo;

7. Brindes e premiações ganhos em apresentações de projetos que representem a atividade registral pertencem ao Primeiro Ofício de Registro de Imóveis de Governador Valadares. Neste caso, o 1RIGV pode buscar formas para promover a distribuição por meio democrático;

8. Brindes ganhos por meio de sorteios em eventos internos e externos ligados ao 1RIGV são de titularidade do sorteado que os receberá; e,

9. Seja estimulada a forma generalizada de distribuição de brindes ou presentes por beneficiários, fornecedores ou parceiros, sem que se destine exclusivamente a uma única pessoa.

#### **n) Condutas em relação ao público externo**

O público externo do 1 RIGV são todos aqueles que afetam ou são afetados pelo serviço. Neste sentido, são considerados deveres os seguintes padrões de comportamento:

#### **I) Clientes (usuários e destinatários do serviço)**

1. Atender com profissionalismo, competência, presteza e empatia; oferecer um tratamento digno e de respeito aos seus direitos;

2. Fornecer todas as informações solicitadas de forma atualizada, clara, precisa e transparente, permitindo que tomem a melhor decisão (consentimento informado);

3. Atender às solicitações com respostas rápidas, de forma adequada e no prazo prometido, mesmo que negativas, e de acordo com a legislação vigente;

4. Ser receptivo às opiniões do público externo e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis, a fim de promover melhorias no atendimento e no serviço;

5. Garantir a entrega do serviço com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos preestabelecidos

6. Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos usuários;

7. Não oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja, por motivos de ordem pessoal;
8. Assumir com franqueza a culpa por eventuais erros cometidos e buscar soluções que atendam às necessidades dos clientes; e,
9. Buscar as soluções mais adequadas para a resolução de problemas que envolvam o usuário, valendo-se da ética, conforme a política de atuação do 1RIGV.

## II) Fornecedores de produtos e serviços

1. Efetivar a contratação de fornecedores, prestadores de serviços e parcerias com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da Serventia. Conduzi-las por meio de processos predeterminados, tais como cotação de preços ou critérios eminentemente técnicos que garantam a melhor relação custo-benefício;
2. Realizar negócios com fornecedores de boa reputação;
3. Praticar uma política de preço justo — de acordo com o mercado — e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos ou serviços oferecidos;
4. Contratar pessoas ou organizações que respeitem a legislação, particularmente no tocante ao trabalho de crianças e adolescentes, segurança da informação, segurança do trabalho e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais; e,
5. Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente.

## III) União, Estado e Municípios

1. Apoiar políticas e práticas públicas regidas por princípios éticos, que promovam o desenvolvimento e o bem-estar social. E não adotar, com relação ao setor público, qualquer iniciativa que possa ser interpretada como tráfico de influência ou prevaricação;
2. Cumprir as normas vigentes do setor de regulamentação e procuradoria;
3. Manter um bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando defender os interesses do 1RIGV, concedendo as informações que se fizerem necessárias e expondo as opiniões de forma clara e objetiva;

4. Jamais oferecer qualquer vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro;
- e,
5. Jamais praticar atos de corrupção ou qualquer ação que proporcione alguma vantagem ilícita indevida.

#### **IV) Sindicatos e associações de classe**

1. Manter uma relação de respeito e apoiar as iniciativas de melhoria para a qualidade de vida e benefícios dos colaboradores e seus familiares, assim como apoiar as medidas de fortalecimento da classe; e,
2. Reconhecer a legitimidade de sindicatos e associações de classe e não praticar qualquer forma de discriminação contra os colaboradores que a eles se filiem.

#### **V) Mídia**

1. Delegar a comunicação do Cartório aos profissionais da área, assegurando condições para o eficaz atendimento da mídia, cuidando para que a imagem do 1RIGV se apresente de forma unificada, sólida e zelando pela reputação; e,
2. Somente conceder declarações e entrevista, bem como receber profissionais de mídia, caso seja um dirigente ou colaborador porta-voz do Cartório Primeiro Ofício de Governador Valadares devidamente preparado, ciente das orientações de Comunicação.

#### **VI) Comunidade**

1. Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades onde o Cartório do Primeiro Ofício de Registro de Imóveis Governador Valadares está inserido;
2. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local por meio de ações e uso de conhecimentos inerentes aos atos praticados no Cartório; e,
3. Participar de ações e debates, com a comunidade, que tenham como objetivo principal o bem comum e o desenvolvimento local.

## VII) Meio ambiente

1. Fazer a coleta seletiva do lixo;
2. Incentivar, apoiar e participar de práticas de trato de resíduos, sejam eles orgânicos, sejam eles recicláveis;
3. Incentivar práticas de baixa emissão de gases nocivos ao meio ambiente e ações para controlar, diminuir e mitigar tais emissões inevitáveis em prol da atividade diária;
4. Participar, promover e estimular iniciativas ou campanhas internas de esclarecimento e educação, que tenham como objetivo a criação de uma “consciência ambiental”, a fim de preservar o meio ambiente; e,
5. Disseminar e praticar a utilização de meios eletrônicos ou outras ferramentas disponíveis para troca de informações que reduzam ou evitem o desperdício de recursos materiais e de energia.

## VIII) Sustentabilidade

O 1RIGV tem o foco na efetividade de ações que apresentem resultados sólidos e possam ser inspiração para qualquer pessoa e, por isso, preza e valoriza a responsabilidade socioambiental. Neste sentido, entende que uma conduta ética é fundamental, sendo dever de todos:

1. Incentivar práticas sustentáveis e de responsabilidade social, alicerçadas pelos pilares do desenvolvimento sustentável, da justiça social, da segurança econômica, do respeito e da proteção ao meio ambiente;
2. Promover o desenvolvimento sustentável em seus relacionamentos com os diversos públicos de contato, tendo a transparência como um de seus princípios e a gestão adequada de necessidades versus realidade;
3. Associar-se, sempre que possível e cabível, a pactos e modelos de negócio que norteiam o processo de busca pelo desenvolvimento sustentável em parâmetros: locais, regionais, nacionais e/ou mundiais. O envolvimento por meio de alianças é o melhor caminho para bons resultados;

4. Atentar-se às práticas de trabalho de seus contratados, mantendo sua responsabilidade de orientar sobre o tema e promover a erradicação de qualquer tipo de uso de mão de obra escrava, trabalho infantil ou gênero semelhante; e,

5. Valorizar a cultura e o progresso da nação.

### 3.2) COMPORTAMENTOS INADEQUADOS

#### a) Discriminação e preconceito:

Comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros, não são práticas aceitáveis pelo Cartório do Primeiro Ofício de Registro de Imóveis de Governador Valadares. Todos devem ser tratados de forma igualitária e possuir as mesmas oportunidades de valorização profissional e pessoal. Preza-se por um comportamento responsável enquanto cidadão, sendo o respeito à dignidade humana um fator primordial para o desenvolvimento humano. É dever de todos participar da construção de um ambiente de trabalho inclusivo, tratando colegas de trabalho e outros públicos de relacionamento do Cartório Primeiro Ofício de Governador Valadares de forma respeitosa e igualitária.

#### b) Uso inadequado e preconceituoso das redes sociais:

É expressamente vedado disseminar, por qualquer meio, incluindo correio eletrônico e internet eventuais mensagens que versem assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, de cunho religioso ou político-partidário, ou em desacordo com os princípios éticos do 1 RIGV.

#### c) Inobservância dos preceitos normativos na prática dos atos registrais:

É expressamente proibido inobservar a ordem de prenotação dos títulos, assim como praticar o ato em desconformidade com o que determina a lei para atender a interesses pessoais ou beneficiar terceiros. É vedado também praticar o ato em desrespeito aos preceitos normativos com a finalidade de prejudicar terceiros. Qualquer requerimento para alterar a ordem dos títulos prenotados devem ser comunicado à oficiala.

**d) Agir com parcialidade em relação aos subordinados:**

É vedado aos coordenadores que possuem relacionamentos pessoais ou afetivos com os seus subordinados agirem com parcialidade de modo a beneficia-los no desempenho de suas funções.

**e) Assédio moral:**

Todos são responsáveis por construir um ambiente de trabalho digno cujo assédio moral seja inaceitável. Por isso são inadmitidas quaisquer ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e agressivas para com qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função.

**f) Assédio sexual:**

É dever de todos manter uma postura respeitosa no ambiente profissional independentemente de sua função, cargo ou condição. É expressamente proibido comportamentos impróprios que causem desconforto, humilhação ou insinuações com conotação sexual, erótica ou pornográfica, sob pena de denúncia e responsabilização dos envolvidos nas esferas cível, trabalhista e criminal.

**g) Consumo de álcool, drogas e afins:**

É expressamente proibido no ambiente de trabalho ou no desempenho das funções o uso ou estar sob a influência de álcool, drogas, narcóticos ou qualquer outra substância controlada, conforme definido pelos órgãos competentes e pela legislação vigente.

**h) Corrupção:**

É dever combater a corrupção em todas as suas formas, sendo elas: extorsão, exigência, solicitação ou recebimento de vantagem econômica indevida, prevaricação, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica e tributária, dentre outras. Portanto, deve se observar o seguinte:

1. É proibido o envolvimento em qualquer forma de corrupção ou suborno, incluindo o recebimento de valores ou vantagens econômicas, exigir ou solicitar mencionadas vantagens ilícitas, praticar conduta ou deixar de praticar não obstante o dever legal de fazer com a promessa de recebimento de tais vantagens, com o intuito de conferir benefícios a qualquer responsável ou integrante de instituição pública ou privada ou qualquer usuário, em descumprimento da legislação vigente; e,

2. São expressamente proibidas além da participação direta, a participação indireta em mencionados atos ilícitos, compreendendo o induzimento, a instigação e a conduta omissa quando do conhecimento dessas condutas.

### 3.3) PUNIÇÕES

As violações tratadas nesse manual poderão sujeitar os infratores às seguintes medidas:

1. Advertência verbal, com orientação e exortação, somente para casos de violações leves;
2. Advertência escrita e formal, a ser mantida em arquivo para compor histórico, em caso de reiteração de violações leves e ocorrência de violações médias;
3. Suspensão, com perda de remuneração de final de semana, em caso de violações graves e reiteração de violações médias;
4. Demissão/rescisão de contrato por justa causa para os empregados, na hipótese de violações gravíssimas ou reiteração de violações médias e graves; e,
5. Rescisão contratual na hipótese de fornecedores de produtos ou serviços ou parceiros, na hipótese de violação gravíssima ou reiteração de violações médias e graves.

As sanções serão aplicadas na proporcionalidade e gravidade do ato praticado, devendo sempre que possível, serem gradativamente aplicadas.

Os comportamentos inadequados previstos no item 3.2 do presente Código são considerados gravíssimos para fins de aplicação das sanções.

A gravidade do ato será avaliada e ponderada pelo Comitê de Compliance previamente instituído.

A auto-acusação será considerada na apuração de eventuais violações às normas deste Manual, militando em favor daquele que primeiro apontar de modo fundamentado o desvio, a descrição dos fatos e dos demais envolvidos.



### 3.4) LGPD

No cumprimento das disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a organização demonstra total comprometimento com a proteção e privacidade dos dados pessoais. A LGPD exige que a serventia seja transparente em relação à coleta, processamento e armazenamento de informações pessoais, garantindo que todos os colaboradores compreendam sua responsabilidade em cumprir as regulamentações estabelecidas.

Todos os colaboradores e fornecedores do Cartório do 1º Ofício de Registro de Imóveis são obrigados a seguir as diretrizes estabelecidas no [Manual de Política de Privacidade e Programa de Governança em Tratamento de Dados Pessoais](#), que descrevem as práticas e procedimentos específicos relacionados ao manuseio de dados pessoais. Para assegurar o cumprimento da LGPD, a organização mantém registros precisos das operações de processamento de dados, obtém consentimento adequado quando necessário, implementa medidas de segurança sólidas e garante que somente as pessoas autorizadas tenham acesso a dados pessoais.

A violação dessas regras pode resultar em sanções, tanto para a organização quanto para os indivíduos envolvidos, portanto, o respeito à LGPD e ao Manual de Política de Privacidade é uma prioridade absoluta.

### 3.5) PROCEDIMENTOS

- As eventuais violações às presentes normas acarretarão ação disciplinar que poderá levar à rescisão contratual (inclusive demissão de empregados), além das sanções civis, administrativas e criminais aplicáveis em cada caso.
- Todo colaborador deve ser informado sobre a existência do presente Código e, conforme suas responsabilidades, deve realizar sua leitura completa, assinando o respectivo termo que, além de

valer como prova de conhecimento, vale como declaração de concordância e de que não se encontra em situação de conflito com qualquer de suas disposições.

- É dever de todos os colaboradores disseminar os valores da Serventia e as presentes normas, de boa-fé, perseguindo o mais elevado padrão de qualidade, legalidade e honestidade nas atividades desenvolvidas pelo 1RIGV.

- Todo empregado, fornecedor, prestador de serviço ou qualquer um que atue direta ou indiretamente na Serventia será considerado destinatário para os fins deste documento. Caberá a toda a pessoa física ou jurídica parceira o dever de observar as presentes normas e de zelar pela identidade e pelos valores do 1RIGV.

- É obrigação de todos os colaboradores informar-se sobre as regras legais, normas oficiais e políticas da Serventia e comunicar fatos relevantes relacionados, especialmente possíveis transgressões, à Oficiala, ao Setor de Qualidade ou a seu superior.

- Nenhum colaborador que apresente relatos aos órgãos internos competentes sobre eventuais práticas que importem em transgressão legal ou a normas desse regulamento, ou ainda à política do 1RIGV, poderá sofrer qualquer tipo de ação discriminatória.

- Assuntos que envolvam violações ao presente Manual devem ser tratados de forma sigilosa e reservada, com respeito à imagem e à dignidade dos envolvidos. Essas informações só serão levadas e estarão acessíveis aos colaboradores responsáveis pela apuração e tratamento de cada caso.

- Fica instituído órgão responsável pela aplicação do Programa instituído no presente Manual, por sua fiscalização e apuração dos procedimentos decorrentes do seu descumprimento, denominado Comitê de Compliance.

- O Comitê de Compliance será composto pela Oficial, pelo advogado da Serventia, pelo Coordenador Geral e por 2 (dois) colaboradores eleitos por toda a equipe para um mandato de 1

(um) ano, sendo possível a sua reeleição. O Comitê de Compliance se reunirá ordinariamente, no mínimo 1 vez por semestre ou sempre que solicitado pela Oficial ou outro integrante e terá a responsabilidade de solucionar questões relativas ao aprimoramento ou implantação do programa de integridade, ou ainda, à fiscalização de seu cumprimento. O Comitê também se reunirá para a análise de procedimentos administrativos instaurados a partir de denúncias nos Canais de Comunicação.

- O Comitê de Compliance terá acesso a toda a documentação da Serventia relacionada aos atos descritos nesse Manual, e seus integrantes terão o dever de sigilo e confidencialidade, e o desrespeito a esses deveres acarretará desligamento da Serventia, por grave infração, além das consequências legalmente previstas no âmbito administrativo, civil e criminal.

- O procedimento pode ser iniciado por denúncia (que pode ser anônima) de usuário ou destinatários do serviço, de colaboradores, de prestadores ou de parceiros. O canal de denúncias será amplamente disponibilizado no site do 1RIGV, podendo o denunciado, caso queira, formalizar o pedido de forma verbal ou escrita diretamente ao Comitê de Compliance, que iniciará o procedimento.

Este documento entra em vigor na data da sua publicação.

Governador Valadares, 19 de novembro de 2021.

### CONTROLE DE REVISÕES

DATA DA CRIAÇÃO/ REVISÃO	REVISÃO Nº	RESUMO DAS ALTERAÇÕES	RESPONSÁVEL PELA CRIAÇÃO	RESPONSÁVEL PELA REVISÃO	RESPONSÁVEL PELA APROVAÇÃO	DATA DA APROVAÇÃO	ASSINATURA DO REVISOR
19/11/2021	00	Documento Inicial	Lídia Mansur	Marcone Caldeira	Lídia Mansur	19/11/2021	x
25/08/2023	01	Revisão Global	Lídia Mansur	Daniella Lana	Lídia Mansur	16/10/2023	