

	Manuais, Políticas e Documentos	MPD - 009 Data: 29/07/2025 Revisão: 00 Página 1 de 11
	CÓDIGO DE CONDUTA	

APRESENTAÇÃO

Este Código de Conduta reflete os valores fundamentais do Cartório Luzimangues – **Segurança Jurídica, Celeridade e Acolhimento** – e estabelece as normas de comportamento esperadas para a promoção de uma conduta ética e profissional no **Cartório de Notas e Protesto de Luzimangues-To**. Busca comprometer as pessoas com os princípios éticos que conduzem o modo profissional formal dos colaboradores, dos usuários, dos fornecedores e parceiros da Serventia, constituindo um conjunto de normas e princípios a serem observados na realização de suas atividades, sendo fonte de referência. Todos os colaboradores e demais partes interessadas são responsáveis pela observância deste Código, sendo que a supervisão direta das normas e procedimentos aqui descritos ficará a cargo da Titular, que é a responsável pelo cumprimento de regras, políticas, procedimentos e controles internos.

A partir da leitura deste documento, torna-se dever de todos, conhecer e aplicar de forma efetiva as orientações deste Código, não sendo a nenhuma das partes interessadas alegar seu desconhecimento.

1. Comportamento esperado dos colaboradores:

- Manutenção da postura, dentro e fora da Serventia, condizente com a função que exercem;
- Postura ética e profissional no exercício das atividades, sempre zelando pela legalidade;
- Comprometimento com as obrigações assumidas pela Serventia;
- Manutenção de bons níveis de comunicação e relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho;
- Colaboração;
- Pontualidade;

- Busca por capacitação;
- Manutenção de padrões de higiene pessoal e profissional, colaborando para um ambiente de trabalho saudável;
- Evitar conversas paralelas e quaisquer comportamento nocivo ao ambiente de trabalho;
- Respeito a hierarquia da Serventia;
- Diferenciar os momentos de descontração dos momentos de trabalho sério, bem como os tipos de brincadeira no ambiente de trabalho.

Passamos a maior parte de nosso dia no ambiente de trabalho, manter padrões de comportamento, higiene e relacionamento é fundamental para um bom convívio e desenvolvimento profissional.

2. Relacionamento Interpessoal

A preservação de um bom ambiente de trabalho é dever de todos e é fundamental tratar e ser tratado com respeito, ética e cooperação, garantindo melhores resultados e qualidade de vida no trabalho.

Não será admitido qualquer forma de trabalho análogo ao de escravo, forçado ou infantil, ou qualquer forma de assédio ou agressão, seja ele físico, psicológico, moral ou sexual, ou ainda qualquer forma de discriminação, preconceito ou intimidação entre colaboradores e parceiros de negócios.

Espera-se na convivência diária,

- Evitar comportamentos que possam prejudicar o bom andamento do serviço, como conversas paralelas, cochichos, fofocas ou conversas prolongadas, principalmente quando em atendimento a clientes;
- Trate a todos com respeito, cooperação e cortesia. Se precisar fazer críticas, reflita se ela contribuirá positivamente e manifeste-a no momento e na forma adequada, sem apontar culpados;
- Evite julgar ou fazer juízo de valor das pessoas, ouça antes, pratique a empatia e a escuta ativa;
- Não promova ou participe de atividades políticas ou religiosas durante o horário de trabalho nem faça uso de impressoras, papéis, telefone, nem da imagem do Cartório com esta finalidade;
- Durante o expediente, mantenha o foco nas atividades do cartório, outros assuntos tiram a sua atenção e dos colegas;

- Trate dos assuntos internos em tom baixo de forma a não desconcentrar os colegas.

3. Uso de Identificação Pessoal e Uniforme

Com a finalidade de manter uma organização e padronização do ambiente de trabalho, a Serventia disponibiliza uniformes a seus colaboradores, gerando uma identidade dentro da Serventia;

O uso do uniforme deve ser diário, ressalvadas exceções previamente combinadas;

Os uniformes devem ser mantidos em bom estado de conservação, limpos, passados e alinhados. Havendo necessidade de troca, comunique aos responsáveis para a tomada de providências;

Havendo necessidade do uso de vestimenta adverso ao uniforme, prezar pelo bom senso e discrição, evitando decotes, estilizações, entre outros que não condizem com a formalidade esperada ao cargo.

Manter boa higiene, sua imagem reflete a imagem do Cartório, portanto, ela deve passar seriedade e segurança.

Dicas de Marketing Pessoal

- Evite perfumes muito fortes. O bom cheiro pode gerar tanto incômodo quanto o mal cheiro;
- Evite o uso de calçados coloridos, alinhe com os gestores um padrão confortável;
- Evite roupas chamativas e desconfortáveis.

4. Uso do celular pessoal, smartphone e equipamentos

É permitido o uso de smartphone pessoal durante o expediente, desde que não atrapalhe o bom andamento do trabalho, não é permitido acessar à internet nos computadores desta serventia para fins pessoais;

Utilize sempre o smartphone e o telefone da serventia para resolução de todos os assuntos relacionados à sua atividade funcional, é vedado a utilização de celulares ou computadores pessoais para atividades da serventia (exceto para uso via acesso remoto durante trabalho *home-office* quando acordado entre a liderança e o colaborador);

5. Documentos com orientações operacionais e instruções da Titular e Substituto

Realizar os serviços conforme descrito nas Instruções de Trabalho (ITs). O objetivo da elaboração das Instruções, é a execução de forma padronizada, garantindo a qualidade, a segurança do colaborador, bem como evitar erros e retrabalho. Portanto, siga sempre o padrão estabelecido, inclusive no treinamento de novos colaboradores.

Caso verifique a necessidade de alteração ou atualização das Instruções e Manuais de procedimentos, comunique imediatamente à Liderança.

6. Reuniões, treinamentos e eventos

Mantenha o foco na pauta estabelecida para reuniões.

Evite se atrasar para reuniões e treinamentos; caso seja inevitável, avise a liderança;

Guie seu comportamento por este Código, em eventos externos, quando estiver representando o Cartório.

7. Saúde e segurança no trabalho (Organização de mesas e ambiente de trabalho e saúde mental)

É responsabilidade de toda equipe,

- Uso de álcool gel e higiene das mãos sempre que necessário; bem como manutenção de mesas, materiais, equipamentos e demais superfícies limpos e higienizados;
- Obedecer as normas descritas na [Política de Mesas Limpas e Telas Limpas](#).
- Se souber ou desconfiar que está com alguma doença transmissível, comunicar a liderança imediatamente;
- Os locais de uso comum devem ser mantidos limpos e organizados por todos, a responsabilidade não é somente do(a) Auxiliar de Serviços Gerais; não deixar louça (nem limpa) na pia;
- Conservar o banheiro limpo após o uso, observando o uso da descarga, descarte do papel no local adequado.
- Não deixe impressão acumulada na máquina de impressão, quando enviar documento para a impressora, retire-os imediatamente após a impressão. Separe um momento ao final do dia para o descarte de papeis e lixo, sempre observando as normas da LGPD - *Lei Geral de Proteção de Dados* - nº 13.709/2018.

- Cuide de sua saúde mental, não contamine sua mente e o ambiente de trabalho com assuntos negativos, como violência, corrupção, fofocas. Se estiver com dificuldade de lidar com alguma situação específica e sentir necessidade de ajuda, converse com a Liderança. Seja solidário em todos os aspectos com os colegas.

8. *Cuidados na utilização de materiais e equipamentos e patrimônio em geral*

- Cuide dos equipamentos de trabalho, use de forma adequada evitando desperdício, perdas, danos e abusos, de quaisquer materiais e equipamentos disponibilizados para a execução de seu trabalho. É proibido deixar celulares corporativos sem supervisão;
- Tenha sempre consciência ambiental, evite o desperdício de recursos como papel A4, etiquetas e papel de segurança, toner e tinta de impressoras, água e energia elétrica;
- Ao perceber a necessidade de manutenção em algum equipamento ou na estrutura do cartório, comunique à Liderança o mais rápido possível.

9. *Uso da Copa*

Este espaço deve ser utilizado somente para o fim a que se destina, e pelo tempo necessário para sua alimentação, sendo obrigação de todos mantê-lo limpo e organizado; nunca deixe que alimentos estraguem comprometendo a higiene e a limpeza e sempre utilize corretamente as lixeiras;

Guardar os alimentos na copa, sendo proibido o seu armazenamento nos armários destinados ao arquivo do Cartório, bem como em gavetas e não consumir alimentos dos outros sem autorização.

O consumo de alimentos, lanches, devem ser feitos obrigatoriamente na copa, sendo proibido o consumo fora do local destinado às refeições, como mesas de trabalho e área de descanso.

01. O tempo indicado é de aproximadamente 15min para lanches, e com até 2 pessoas ao mesmo tempo.

9. Assédio e abuso de poder

Atitudes abusivas que induzam a um ambiente de intimidação e constrangimento, como abordagens sexuais, ações, insinuações que atinjam a dignidade ou à integridade psíquica ou física das pessoas, **não serão toleradas**. Caso o colaborador se considere vítima de qualquer constrangimento desse tipo deve informar o ocorrido à Liderança por um dos meios indicados no canal de comunicação, sendo garantido o sigilo e toda denúncia será investigada. O colaborador também poderá utilizar o canal da Ouvidoria, no site do cartório. Este canal garante o anonimato;

Ninguém estará sujeito à retaliação em virtude de um relato de boa-fé, sobre alguma conduta duvidosa, sendo assegurada a confidencialidade de todas as informações.

10. Políticas de Benefícios

- Vale alimentação;

-

11. Relacionamento com a comunidade

A relação com a comunidade do entorno será incentivada por meio de ações e participação voluntária de todos os colaboradores em projetos sociais e culturais e nas atividades que promovam o exercício da cidadania.

12. Relacionamento com Clientes

Trate a todos com respeito, atenção e presteza, sempre fornecendo aos clientes informações claras e precisas dos serviços prestados pelo cartório.

Faça o atendimento ao público obedecendo o atendimento prioritário de pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos, evitando o favorecimento de uns e a discriminação de outros.

- Os clientes devem ser tratados com cortesia, educação e respeito;
- Atuar sempre em defesa dos melhores interesses da Serventia e da sociedade, mantendo sigilo quanto aos serviços prestados pela Serventia e no que tange às informações de clientes;
- Ouvir o cliente com atenção e paciência, não interrompendo sua fala, oriente-o utilizando linguagem acessível, estabelecendo um vínculo de confiança;
- Não trate assuntos pessoais ou administrativos diante do cliente/usuário;

- Respeitar a prioridade de atendimento ao público usando como critério o sistema de senhas, sem exceções ou favorecimentos não justificados (idosos, pessoas com deficiência, gestantes etc.).
- Sempre comunique seu superior caso receba presentes e mimos de clientes e, em hipótese alguma, estes devem resultar em benefício de qualquer espécie ao referido cliente.
- É fundamental manter a relação profissional e usar adequadamente os pronomes de tratamento em relação aos clientes. Utilizar sempre Senhor/senhora, que é um pronome de tratamento respeitoso e oportuno, quando diz respeito aos clientes, estando eles presentes ou não, é fundamental respeitar os limites do ambiente profissional.

13. Relacionamento com Fornecedores e Parceiros

As relações com os fornecedores devem ser transparentes e a escolha e contratação devem basear-se em critérios técnicos, profissionais e éticos e ser conduzida por meio de processos pré-determinados. É vedada a relação com fornecedores de reputação duvidosa, que explorem direta ou indiretamente mão-de-obra infantil ou análoga à escrava, bem como os que não atendam à legislação em vigor.

Os compromissos com fornecedores devem ser cumpridos conforme estabelecido em contrato e sua avaliação de desempenho deverá ser realizada conforme procedimento específico.

14. Relacionamento com o Meio Ambiente

A preservação do meio ambiente de modo sustentável deve estar presente nas atividades cotidianas do Cartório em todos os aspectos possíveis para a proteção ao meio ambiente. O Cartório estabelece várias práticas que contribuem para a diminuição do impacto ambiental:

- ***Uso do Ar Condicionado***

Desligue o equipamento caso seja o último a deixar o ambiente;

15. Segurança da Informação e Privacidade de Dados

Todos os colaboradores, prestadores de serviços e parceiros de negócios devem:

- Zelar pela:

- *Confidencialidade - o conceito de confidencialidade se refere à proteção de informações que devem ser acessadas somente por pessoas autorizadas.*
- *Integridade - o princípio da integridade garante que todas as informações estejam em seu formato original e verdadeiro, utilizadas somente para os fins ao qual foram designadas. Ou seja, elas devem permanecer íntegras.*
- *Disponibilidade da informação - o conceito de disponibilidade diz respeito ao acesso aos sistemas e dos dados sempre que for necessário.*
- Guardar sigilo de toda e qualquer informação que tenham conhecimento pela função que exercem, bem como dos dados pessoais e sensíveis dos clientes e dos colaboradores, dados financeiros, contratos celebrados, entre outros em atendimento à LGPD - *Lei Geral de Proteção de Dados* - nº 13.709/2018;
- Cumprir as normas e as diretrizes de segurança da informação para elaboração, manuseio, reprodução, divulgação, armazenamento, transmissão e descarte de informações e documentos internos ou de outrem, obedecendo aos níveis de proteção e de classificação da informação estabelecidos em normativa interna, em atendimento ao provimento 149 do CNJ e demais legislações;
- Comunicar imediatamente à liderança qualquer desaparecimento ou suspeita de perda de informação ou de equipamentos que contenham informações pessoais ou privilegiadas.

A todos cabe o dever de observar os mecanismos de prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento de terrorismo e à sonegação fiscal, nos termos do Provimento n. 149/2023, da Corregedoria Nacional de Justiça e demais legislações.

16. Conflito de interesses

Configura conflito de interesse quando o interesse de um colaborador se sobrepõe aos objetivos e interesses do Cartório, proporcionando algum benefício para si ou para terceiros. Todos os colaboradores devem atuar sempre em defesa dos interesses legítimos do Cartório e de seus clientes, mantendo os atos e as informações a que tem acesso em absoluto sigilo. Como exemplo de conflito de interesse podemos citar:

- Envolvimento em atividades que utilizem informações privilegiadas recebidas pelo colaborador em razão do cargo exercido no Cartório.

- Aceitar benefícios, presentes ou brindes que possam ser interpretados como retribuição em negócios de terceiros; não aceite atividade ou responsabilidade externa que afete o seu desempenho no Cartório;

Delegue o serviço a outro colaborador quando identificar que possua afinidade, como pessoas da família, de seu círculo social ou empresas que eventualmente o colaborador tenha vínculo como amizade ou parentesco.

17. Medidas Aplicáveis

Este Código de Conduta será amplamente divulgado e seu desconhecimento não poderá ser alegado.

Quando do não cumprimento dos princípios e condutas, as seguintes medidas estão previstas:

- Em caso de descumprimento de qualquer disposição das Normativas Internas do Código de Conduta, Código de Ética e da Política de Compliance e Integridade, estarão os responsáveis sujeitos às sanções cabíveis, desde advertência verbal de forma reservada, suspensão, até demissão por justa causa, nos termos da Lei;
- Rescisão de contrato ou cessação de relação de negócio com fornecedores ou prestadores de serviços;
- Comunicação aos órgãos competentes por fiscalizações do trabalho, quando detectada alguma irregularidade por parte de fornecedores ou prestadores de serviços.

Situações conflitantes entre os interesses do Cartório, seus clientes, fornecedores e dos colaboradores, bem como suspeitas de irregularidades, desde que fundamentadas, deverão ser imediatamente comunicadas à Titular, de forma verbal ou por escrito. Também pode ser utilizado o e-mail administrativo@cartorioluzimangues.com. Todas as manifestações serão analisadas e seu resultado comunicado, desde que observada a boa-fé.

As diretrizes deste guia de conduta permitem avaliar grande parte das situações e minimizar a subjetividade das interpretações pessoais sobre princípios morais e éticos, mas não detalham necessariamente todas as situações que podem surgir no dia a dia de cada colaborador. Assim, em caso de dúvidas na aplicação das diretrizes deste guia, o gestor poderá esclarecê-las. Além disto, todas as políticas de gestão e outros informativos já publicados servem como um complemento a este documento.

ALTERAÇÕES

Revisão Nº	Item	Natureza da Alteração		Data
00	Todos	Criação do documento		12/08/2025
Elaborado por: Isomeg Consultoria		Revisado por: Paula Dayane S. de Jesus	Aprovado por: Isadora Moraes Diniz	

TERMO DE CIÊNCIA E COMPROMETIMENTO

Eu, _____ declaro ter lido e estar de acordo com as normas descritas no Código de Conduta e Ética do Cartório de Notas e Protesto de Luzimangues-To.

Luzimangues, Porto Nacional/TO, ____ de _____ de 20____.