Guia de Conduta

Documento: Guia de Conduta

Emissão: 20/07/2017 **Revisão: 03 – 17/11/2020** **Aprovação: Oficial**

Ref.: NBR ISO 9001 **Validade: Permanente** **Emitente: Gestão para a Excelência**

CÓPIA CONTROLADA

Sumário

1. Introdução 3
2. Princípios éticos 3
2.1 Princípio da integridade 3
2.2 Princípio do respeito entre as pessoas 4
3. Política de Compliance 4
4. Diretrizes de relacionamento 5
4.1 Colaboradores: 5
4.1.1 Contratação de novos colaboradores: 5
4.2 Clientes: 6
4.3 Fornecedores e prestadores de serviços: 6
4.4 Comunidade: 7
4.5 Meio ambiente: 7
4.6 Ex-colaboradores: 7
5. Denúncias e reclamações: 7
6. Conflito de interesses 8
7. Atividades fora da Serventia 8
8. Utilização e preservação dos bens da Serventia 8
9. Atividades políticas e esportivas 9
10. Dúvidas 9
11. Aprovação e vigência 9
Anexo I - Controle de distribuição e revisão do Guia de Conduta 10

1. Introdução

Este guia de conduta tem como objetivo estabelecer os princípios éticos e normas de conduta que devem orientar as decisões e atitudes de todos os integrantes do 3º Ofício de Justiça de Resende, independente do cargo ou função que ocupem, no exercício de suas responsabilidades, de forma a tornar-se um padrão de relacionamento interno e com os seus públicos de interesse.

Ressaltamos que nossa filosofia impõe um comportamento ético pautado nos nossos valores:

- ✓ Segurança Jurídica
- ✓ Atendimento de Qualidade
- ✓ Conhecimento
- ✓ Credibilidade
- ✓ Tecnologia
- ✓ Responsabilidade socioambiental.

A observância do guia de conduta por cada um dos integrantes reafirma um dos nossos objetivos mais importantes, que é manter e consolidar a reputação da Serventia.

2. Princípios éticos

A nossa reputação e a credibilidade são os ativos mais importantes de que dispomos. Os princípios éticos que orientam nossa atuação contribuem para a manutenção da imagem do 3º Ofício como entidade sólida e confiável perante nossos colaboradores, clientes, fornecedores e comunidade em geral.

Todos os colaboradores devem abster-se da prática de qualquer ação ou omissão em situações que possam provocar conflitos entre seus interesses pessoais e da serventia ao tratar com clientes, fornecedores, concorrentes, prestadores de serviços, candidatos a vagas de emprego e qualquer pessoa física ou jurídica que venha a realizar qualquer tipo de serviço, agindo de forma correta e transparente e exercendo com responsabilidade a sua função social. As situações que possam eventualmente causar conflito entre os interesses do colaborador e do cartório, bem como as condutas dúbias ou não aceitáveis, devem ser avaliadas cuidadosamente.

2.1 Princípio da integridade

O princípio da integridade baseia-se no fundamento de preservar a rigidez ética do 3º Ofício de Resende, protegendo o cartório de riscos internos e externos, sobretudo daqueles relacionados à corrupção.

É fundamental que as atitudes e os comportamentos de cada colaborador reflitam sua integridade pessoal e profissional, jamais colocando em risco a segurança financeira e patrimonial, bem como a imagem corporativa e institucional da serventia.

É expressamente vedado que qualquer colaborador obtenha, armazene, utilize ou repasse materiais, informações internas e/ou dados sigilosos que contrariem os interesses do ofício e/ou de seus clientes, a não ser quando expressamente autorizado pelo titular. A Serventia

espera que todos os assuntos internos, sem exceção, sejam tratados com sigilo e confidencialidade.

A serventia espera de seus integrantes, no exercício de suas funções, o cuidado e a diligência que qualquer pessoa costuma empregar em seus assuntos pessoais, ou seja, uma conduta íntegra, honesta e digna, em conformidade com as leis e os padrões éticos da sociedade.

2.2 Princípio do respeito entre as pessoas

O 3º Oficio de Resende não admite qualquer atitude guiada por preconceitos relacionados à raça, naturalidade, religião, ideologia política, gênero, orientação sexual, deficiência de qualquer natureza, entre outros, nas contratações e promoções de seus colaboradores, os quais devem preencher os requisitos técnicos e o perfil para o cargo, mantendo um ambiente de trabalho que respeite a dignidade de todos os colaboradores, oportunizando crescimento profissional e pessoal. Não será aceito qualquer ato relacionado a assédio sexual, preconceitos de qualquer natureza e constrangimento moral entre colegas, mesmo sem vinculação hierárquica, e também com clientes e fornecedores.

O cartório espera, nas relações entre seus integrantes, a cordialidade no trato, a confiança, o respeito, a boa educação, uma conduta digna e honesta, independente de qualquer posição hierárquica, cargo ou função.

Visando, ainda, ao bem-estar, à segurança e à produtividade dos integrantes, não serão permitidos, no ambiente de trabalho, a posse e/ou o consumo de drogas ilícitas e álcool, bem como o porte de armas, salvo por pessoas expressamente autorizadas.

3. Política de Compliance

O termo *compliance* tem origem no verbo em inglês *to comply*, que significa agir de acordo com uma regra, uma instrução interna, um comando ou um pedido. Ou seja, *compliance* é o conjunto de disciplinas para fazer cumprir as normas legais e regulamentares, as políticas e as diretrizes estabelecidas para o negócio e para as atividades da instituição, bem como evitar, detectar e tratar qualquer desvio ou inconformidade que possa ocorrer.

Assim sendo, estar em "*compliance*" é estar em conformidade com leis e regulamentos externos e internos. Portanto, manter a serventia em conformidade significa atender aos normativos dos órgãos reguladores, de acordo com as atividades desenvolvidas, bem como dos regulamentos internos, principalmente aqueles inerentes ao seu controle interno.

Em conformidade com a Lei nº 12.846/13 – Lei Anticorrupção – O 3º Ofício de Resende considera conduta corruptiva prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida tanto no relacionamento interno como com seus públicos de interesse. Bem como, utilizar-se de informações confidenciais para obter qualquer tipo de benefício para si ou outrem.

O cartório incentiva seus colaboradores, fornecedores e clientes a denunciar qualquer conduta ou suspeita de violação da referida Lei e se compromete a investigar, pronta e rigorosamente, essas denúncias. Visando a transparência nas investigações, caso seja necessário, o funcionário poderá ser afastado para que não atrapalhe ou influencie em investigação de denúncia que o envolva.

Práticas de fraudes ou corrupção de qualquer natureza são repudiadas e não serão aceitas nem toleradas pelo 3º Ofício de Resende, independente dos níveis hierárquicos, nos setores público e privado, e faz uso de todos os meios possíveis para prevenir referidas condutas.

Fraude, para fins de aplicação deste guia, é qualquer ação ou omissão intencional, com o objetivo de lesar ou ludibriar outra pessoa, capaz de resultar em perda para a vítima e/ou vantagem indevida, patrimonial ou não, para o autor ou terceiros. Caracteriza-se também pela declaração falsa ou omissão de circunstâncias materiais com o intuito de levar ou induzir terceiros a erro.

Corrupção, para fins de aplicação deste guia, é qualquer ação, direta ou indireta, consistente em autorização, oferecimento, promessa, solicitação, aceitação, entrega ou recebimento de vantagem indevida, de natureza econômica ou não, envolvendo pessoas físicas ou jurídicas, agentes públicos ou não, com o objetivo de que se pratique ou deixe de se praticar determinado ato.

O monitoramento do cumprimento da Política de Compliance é realizado pelo Comitê Gestor da serventia. Além disso, todo colaborador é parte fundamental no processo, se responsabilizando em denunciar atitudes suspeitas através do canal de comunicação disponibilizado no website da serventia.

4. Diretrizes de relacionamento

4.1 Colaboradores:

O relacionamento da Serventia com seus colaboradores baseia-se no respeito e no cumprimento da legislação em vigor, nos contratos, acordos ou convenções coletivas e normatizações internas. Assim como o relacionamento entre Serventia e seus colaboradores, o relacionamento entre colegas também deve ser baseado sempre em respeito, lembrando que estão em ambiente profissional e o comportamento deve condizer com ambiente.

Condutas abusivas que induzam a um ambiente de intimidação e constrangimento, como abordagens sexuais, preconceitos, ações, insinuações ou atitudes que atinjam a dignidade ou a integridade psíquica ou física das pessoas, não serão toleradas.

A vida privada de cada um, desde que não interfira no desempenho das atividades profissionais, somente lhe diz respeito. A todos, portanto, são garantidas a confidencialidade e a privacidade, devendo ser evitados comentários e a exposição pública indevida.

4.1.1 Contratação de novos colaboradores:

O 3º Ofício, em cumprimento da lei 7.853, de 24 de outubro de 1989, considera a contratação de PNE’s - Portadores de Necessidades Especiais, sempre que possível e conforme as habilidades exigidas pelo cargo vago. A contratação de Jovens Aprendizes também poderá ser considerada, caso surja a necessidade e conforme as habilidades exigidas pelo cargo vago.

4.2 Clientes:

Os clientes são a base para o crescimento e perpetuação da nossa atividade, portanto devemos satisfazer e nos antecipar às suas necessidades, superando as expectativas em termos de agilidade, confiabilidade e inovação tecnológica.

Os clientes devem ser atendidos com cortesia e eficiência, sendo-lhes oferecidas informações claras, precisas e transparentes. As informações de clientes – inclusive dados cadastrais – devem ser tratadas com sigilo e imparcialidade.

Com relação ao atendimento de nossos clientes deverá ser observado na íntegra o conteúdo fornecido na cartilha do Atendimento Autêntico, cujas competências são: Conhecimento – Comunicação – Cordialidade – Comprometimento.

4.3 Fornecedores e prestadores de serviços:

A relação da Serventia com os seus fornecedores exige transparência nos procedimentos de compra – preços, qualidade dos materiais e serviços a serem adquiridos.

No desenvolvimento e seleção dos fornecedores serão considerados, de forma imparcial, fatores técnicos para a tomada de decisões. Não haverá tratamento especial, sendo pautadas as nossas relações de acordo com os princípios éticos empresariais.

O 3º Ofício de Justiça de Resende assume o compromisso de não utilização de mão de obra infantil, exceto na condição de jovem aprendiz, bem como mão de obra escrava (trabalho forçado ou compulsório) em suas atividades administrativas e produtivas, mesmo que trabalhando para seus fornecedores.

O 3º Ofício de Justiça de Resende negocia apenas com fornecedores que obedecem à legislação trabalhista do país, que não explorem direta ou indiretamente mão-de-obra infantil ou escrava e, preferencialmente, com aqueles que se comprometam com as práticas de responsabilidade social em sua cadeia produtiva.

A serventia negociará apenas com fornecedores/prestadores de serviços que mantenham o seu ambiente de trabalho livre de riscos e assegure a conformidade com todas as regras de segurança aplicáveis, principalmente, saúde e segurança de seus empregados e colaboradores, condições sanitárias, elétricas, mecânicas, biológicas e estruturais e que se comprometam a difundir a cultura geral de respeito à segurança e saúde do trabalho.

Os prestadores de serviços externos, como assessoria contábil, softwares e demais deverão manter sigilo absoluto quanto às informações para elaboração de folha de pagamento, atualização cadastral, elaboração de peças, etc. Este princípio está diretamente ligado à necessidade de proteção dos dados salvaguardados na Serventia, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.853, de 08 de julho de 2019.

O 3º Ofício de Justiça de Resende/RJ negocia apenas com fornecedores/prestadores de serviços que demonstrem estar em conformidade com os princípios e recomendações de práticas descritas acima.

4.4 Comunidade:

As atividades da Serventia devem ser desenvolvidas em total harmonia com as comunidades onde está situado, interagindo de forma profissional (não paternalista), apoiando o desenvolvimento socioeconômico destas regiões.

O 3º Ofício de Justiça de Resende, como agente de desenvolvimento e inserido no contexto social nas comunidades onde atua, incentiva a participação voluntária de todos os seus colaboradores em projetos sociais e culturais e nas atividades que promovam o exercício da cidadania.

Não devem ser adotadas práticas comunitárias que venham beneficiar interesses pessoais de administradores ou colaboradores da Serventia ou de políticos em detrimento de interesses pessoais.

4.5 Meio ambiente:

As atitudes em relação ao meio ambiente têm como prioridade o respeito pela natureza, à preservação e a redução dos impactos ambientais, por meio de ações, do comprometimento das pessoas, da melhoria dos processos e da aplicação de tecnologias adequadas, voltadas ao desenvolvimento sustentável.

Os programas de gestão ambiental deverão gerenciar os impactos da atividade no meio ambiente e criar soluções para a redução destes problemas.

4.6 Ex-colaboradores:

O relacionamento com ex-colaboradores no 3º Ofício de Justiça de Resende é pautado apenas em vínculos de amizade, sendo assim, é expressamente proibido fornecer quaisquer informações sobre os atos realizados pela Serventia e pelos seus clientes, bem como informações sobre as decisões tomadas internamente, sobre as políticas e questões salariais, sobre os colegas de trabalho e demais informações que dizem respeito apenas à Serventia e seus integrantes.

A não observância das diretrizes descritas neste item caracterizará uma falta de natureza grave, e sujeita a aplicação das punições previstas em lei, podendo inclusive levar à rescisão do contrato de trabalho.

5. Denúncias e reclamações:

As denúncias só devem ocorrer quando o colaborador tiver conhecimento de dados ou fatos concretos que estejam beneficiando alguém, em prejuízo de outros ou do próprio serviço. As violações dos princípios éticos e as diretrizes devem ser levadas ao conhecimento dos gestores e da oficial.

Caso ocorra de um cliente ou fornecedor apresentar atitudes suspeitas, como questionar o colaborador sobre informações confidenciais de outros clientes, solicitar informações estratégicas sobre a serventia, ou outras ações similares, o fato deverá ser comunicado imediatamente aos gestores e ao titular.

O 3º Ofício investigará pronta e rigorosamente todos os fatos que envolvam suspeita de fraude, furto, roubo, apropriação indébita ou qualquer outro crime, contravenção penal ou ilícita, bem como atos que se desviem dos procedimentos corporativos e de segurança estabelecidos pela serventia.

O anonimato do colaborador, ou de outra parte interessada, e a confidencialidade do caso serão garantidos, por meio da urna de relacionamento com o colaborador e a urna de relacionamento com o cliente e visitantes na recepção da serventia e no website. Não serão toleradas repreensões ou punições

contra colaboradores ou terceiros que efetuarem denúncias.

6. Conflito de interesses

O conflito de interesses ocorre quando um integrante influencia ou pode influenciar uma decisão da Serventia que resulte ou possa resultar em algum ganho pessoal, direto ou indireto, para si, membros de sua família ou amigos.

Os integrantes devem zelar para que suas ações não conflitem com os interesses da Serventia, nem causem dano à sua imagem e reputação. Devem, também, agir de forma imparcial em situações de atendimento a parentes ou amigos.

Apenas para efeito exemplificativo, estão listadas algumas situações que caracterizam conflito de interesses:

- Ter interesse pessoal que possa afetar a capacidade de avaliação de um negócio de interesse da Serventia.
- Dispor de informações confidenciais que, se utilizadas, possam trazer vantagens pessoais.
- Aceitar benefícios, diretos ou indiretos, que possam ser interpretados como retribuição ou para obter posição favorável da Serventia em negócios de terceiros.
- Aceitar tarefa ou responsabilidade externa que afete o seu desempenho na Serventia.
- Utilizar recursos da Serventia para atender a interesses particulares.

O colaborador confrontado com qualquer situação de conflito de interesse deve prontamente comunicar o ocorrido ao seu gerente, que poderá resolver a questão ou discuti-la com a direção e/ou gerentes da Serventia.

7. Atividades fora da Serventia

Os colaboradores da Serventia não devem exercer atividades ou engajar-se em organizações que comprometam sua dedicação à Serventia, nem adotar comportamento que gere conflito de interesses com suas responsabilidades e atribuições, ou ainda atuar em qualquer segmento cujas atribuições possam, de alguma forma, comprometer a integridade, confidencialidade e segurança da Serventia e de seus clientes.

Em qualquer hipótese, as atividades paralelas profissionais, filantrópicas ou políticas devem ser previamente informadas ao Comitê Gestor.

8. Utilização e preservação dos bens da Serventia

Cabe aos integrantes zelar pela conservação dos ativos da Serventia, que compreendem instalações, máquinas, equipamentos, móveis, veículos, valores e outros.

Não é permitido utilizar equipamentos e outros bens da Serventia para uso particular, salvo os equipamentos destinados exclusivamente para este fim.

Também não será permitida a utilização dos meios eletrônicos, como e-mail e internet, para arquivar ou enviar malas diretas, correspondências ou arquivos estranhos às atividades profissionais, especialmente as

de conteúdo moral leviano, pornográfico ou político. Além disto, deverá ser observado e obedecido o termo de segurança de TI, assinado juntamente com o contrato de trabalho.

9. Atividades políticas e esportivas

A Serventia não fará qualquer restrição ao posicionamento político partidário e sobre a preferência esportiva de seus integrantes. No entanto, os colaboradores deverão agir sempre em caráter pessoal e de forma a não interferir em suas responsabilidades profissionais.

É terminantemente proibido o exercício de atividade político-partidária no ambiente de trabalho e que envolvam, sob qualquer forma, recursos da Serventia. Também não poderão ser utilizados os uniformes da Serventia durante o exercício de atividades políticas.

É terminantemente proibida a veiculação de qualquer forma de propaganda política ou esportiva nas instalações da Serventia, bem como em veículos, publicações ou qualquer outro bem.

O integrante que participar de atividades políticas ou esportivas, o faz como cidadão, e não como representante da Serventia, nem como candidato a cargos públicos.

Nessas atividades é terminantemente proibido o uso de qualquer objeto ou vestimenta que identifique a Serventia, como o uniforme, bótons, pins, camisetas promocionais etc.

10. Dúvidas

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 integrante. Assim, em caso de dúvidas na aplicação das diretrizes desde guia, o gerente poderá esclarecê-las. Além disto, todas as políticas de gestão e outros informativos já publicados servem como um complemento a este documento.

11. Aprovação e vigência

Este guia de conduta foi desenvolvido pela e-tab Tecnologia e Gestão e aprovado pela Oficial, e entrará em vigor imediatamente. Permanecem em vigor todas as demais normas e regulamentos estabelecidos pela Serventia.

Anexo I - Controle de distribuição e revisão do Guia de Conduta

Distribuição					
Setor	**Nº Cópias**	**Meio**	**Setor**	**Nº Cópias**	**Meio**
Gestão para a Excelência (original)	01	E	Área de uso comum	01	F
SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade	01	E	Website	01	E

Controle das revisões		
Data	**Revisão**	**Histórico**
20/07/2017	00	1ª Edição
06/08/2018	01	*Inserido a Política de Compliance e os valores definidos no Planejamento Estratégico.*
29/08/2019	02	Atualização da *Politica de Compliance* e revisão geral do documento.
17/11/2020	03	Atualização do texto do item 4.3 Fornecedores e prestadores de serviços, foi acrescentado informações relativas a Lei Geral de Proteção de Dados.