



MANUAL DE ÉTICA, CONDUCTA E POSTURA

Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS

O presente instrumento tem por objetivo apresentar normas, regras e orientações gerais sobre a forma de atuação ética, a conduta e a postura de todos os profissionais atuantes nos Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS.



MANUAL

Manual de Ética, Conduta e Postura

MECP 001

Data: 09/09/2025

Revisão: 00

Página 2 de 29

Responsável: Adriana Bruner Gomes /Registradora

Revisão e Aprovação: Adriana Bruner Gomes/Registradora

1. Registro de revisões

Revisão Nº	Item	Natureza da Alteração	Data	Autorizado por

SUMÁRIO

1. Registro de revisões2
2. O Manual5
3. Histórico do Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS6
4. Premissas Organizacionais7
 - 4.1. Missão7
 - 4.2. Visão7
 - 4.3. Valores7
 - 4.4. Política da Qualidade7
5. Organograma8
6. Direitos e deveres de todos os trabalhadores8
7. Boas práticas em prol do ser humano e meio ambiente13
8. Proibições passíveis de imediata penalização14
9. Normas, regras e orientações de postura, conduta ética e profissional15
 - 9.1. Do comportamento em geral15
 - 9.2. Das relações com os colegas:16
 - 9.3. Das relações com clientes:17
 - 9.4. Das relações hierárquicas:18
 - 9.5. Lidando com um erro cometido com o usuário18
 - 9.6. Da colaboração e da cordialidade:19
 - 9.7. Da apresentação pessoal:19
 - 9.8. Da assiduidade:20
 - 9.9. Do sigilo:21
10. Normas de segurança da informação – Postura e Conduta exigida21
 - 10.1. Acesso à internet22
 - 10.2. Verificação de conformidade23
11. Atualização e conhecimento23
12. Procedimentos de Emergência24
 - 12.1. Desmaio24
 - 12.2. Convulsão25
 - 12.3. Hemorragia Nasal25
 - 12.4. Incêndios25
 - 12.5. Violência no local de trabalho26
 - 12.6. Providências27



MANUAL

Manual de Ética, Conduta e Postura

MECP 001

Data: 09/09/2025

Revisão: 00

Página 4 de 29

13. Antissuborno, Política e Análise de Dados - LGPD:28
14. Política de Integridade e Compliance:28
15. Penalidades29



MANUAL

Manual de Ética, Conduta e Postura

MECP 001

Data: 09/09/2025

Revisão: 00

Página 5 de 29

2. O Manual

Este manual é um documento contendo a relação das normas, dos procedimentos e do código de ética do **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS**, além do rol de deveres e de responsabilidades do colaborador, que o acompanharão ao longo de sua vida funcional, e cujo cumprimento lhe garantirá usufruir dos benefícios e das vantagens (direitos) a que você faz jus, no **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS**.

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

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

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

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

Os colaboradores do **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS** devem ter ciência deste documento, devendo assinar a listagem que informa que o mesmo foi disseminado.

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



3. Histórico do Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS

O **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS**, foi criado em 1.º de outubro de 1876, com a assinatura do termo de abertura do primeiro livro destinado ao Registro de Nascimentos. O escrivão Francisco Ignacio Flores, assinou o primeiro registro de nascimento em 18/07/1877.

Em 07 de abril de 2025 assume como Oficial, aprovada em concurso público, a Oficial Adriana Bruner Gomes.

Após o ingresso da Registradora Adriana Bruner Gomes foram implantados novos procedimentos de gestão e tecnológicos de uso interno, buscando uma reorganização dos processos: capacitação da equipe por meio de cursos específicos (CartórioFlix, TXAI, ENNOR, ANOREG, Colégio Registral do RS); implementação de rede de comunicação interna (Spark); gestão de pessoas e processos especializada (TXAI); implementação de matrículas e registros digitais.

Aos clientes do **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS**, foi disponibilizada máquina para pagamento por PIX, cartão de débito e crédito parcelado em até 21 vezes; (ParcelaExpress); site institucional (<https://spsregistros.net>); Whatsapp número único e automatizado por empresa especializada (Spacechat), centralizando todos os números em um só, contando com respostas automáticas, check list e formulários de requerimentos; automatização de certidões (RIDigital).

4. Premissas Organizacionais

4.1. Missão

Prestar serviços extrajudiciais com excelência, ética e segurança jurídica, promovendo o acesso à cidadania por meio de uma gestão humanizada, inovadora e comprometida com o bem-estar das pessoas e a busca contínua pelo saber.

4.2. Visão

Ser referência em serviços registrais por uma atuação acolhedora, transparente e inovadora, respeitando e transformando a comunidade.

4.3. Valores

***Inovação:** Modernizar e agilizar os serviços prestados.*

***Busca pelo saber:** Busca pela melhoria contínua através do conhecimento.*

***Gestão humanizada:** Empatia, respeito e escuta ativa.*

***Ética e Transparência:** Atuar com integridade e responsabilidade social.*

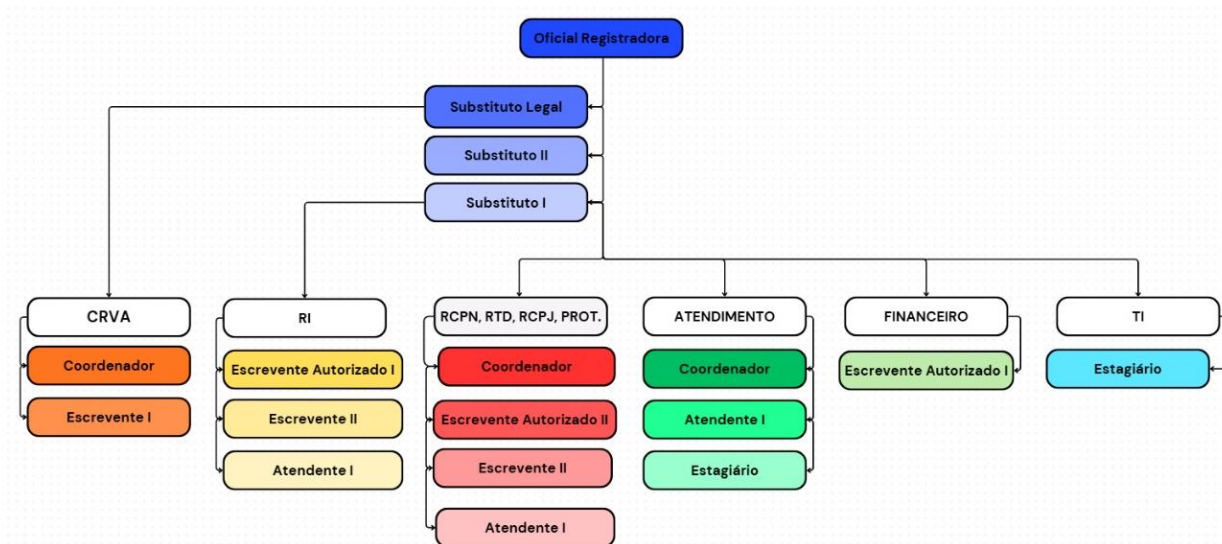
***Excelência no atendimento:** Qualidade nos processos, atenção aos detalhes e celeridade.*

4.4. Política da Qualidade

Adotar práticas de gestão humanizada e inovadora para garantir a excelência nos serviços, promovendo a melhoria contínua dos processos, a valorização das pessoas e a experiência do usuário, com foco na segurança, agilidade e responsabilidade social.

Criada em 07/08/2025 – Aprovada por: Adriana Bruner Gomes.

5. Organograma



6. Direitos e deveres de todos os trabalhadores

1. Zelar por um bom atendimento aos usuários, filtrando as suas necessidades e orientando corretamente, sendo proibido indicar escritórios de assessoria, tabelionatos, escritórios e outros;
2. Respeitar/cumprir os horários de trabalho: 07:44 às 17h32 minutos, respeitando 1 hora no mínimo para intervalo de almoço (total 44 horas semanais);
3. Cumprir as orientações com relação ao ponto eletrônico:
 - a) Prever a chegada ao ambiente de trabalho 5 minutos antes do previsto para que consiga estar pronto para exercer as atividades;
 - b) Bater o ponto nas entradas e saídas do **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS**, pois o mesmo é obrigatório a cada início e término de período (início, intervalo, retorno e término);
 - c) Respeitar o intervalo de almoço de 1 hora, podendo ser ajustado conforme a necessidade da organização. É proibido fazer menos de 1 hora de almoço;
 - d) Nos casos de hora extra (item 48), cumprir o intervalo de 15 minutos entre uma jornada e outra;

4. Estar sempre asseado: cabelo, barba e unhas sempre impecáveis;
5. Ao entrar no **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS**, colocar o aparelho telefônico no modo “silencioso” ou desligar, bem como guardá-lo no armário pessoal;
6. Utilizar crachá de identificação somente no ambiente de trabalho. Manter o crachá de identificação limpo, pois é de total responsabilidade do profissional. Custear o crachá de identificação no caso de perda/dano, devendo ser solicitado de imediato ao Coordenador do Setor.
7. Utilizar Uniforme concedido pelo **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS** mantendo-o sempre limpo e passado, sendo de inteira responsabilidade do profissional a sua conservação e lavagem, bem como a devolução em caso de desligamento ao responsável do setor.
8. O uso de sapatos é de livre escolha do profissional, sendo proibida a utilização de sapatos sobre a calça do uniforme (ex.: botas de cano alto), chinelos, sandálias que deixem o pé todo exposto; ou seja, utilizar calçados que sejam adequados/combinem com uniforme social entregue pelo **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS** ao colaborador.
9. Não Informar/emprestar as senhas de acesso aos sistemas, pois as mesmas são intransferíveis, bem como devem ser utilizadas somente para os fins autorizados;
10. Realizar agendamento de consultas médicas ou compromissos fora do horário de expediente, havendo extrema necessidade o agendamento de consultas médicas dentro do horário de trabalho deve ser comunicado ao superior imediato com mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência para fins de programação da rotina de trabalho do setor, observando que será computada falta e incluída como absenteísmo essa ausência durante o expediente.
11. Em caso de atrasos ou ausências, comunicar de imediato o Setor Administrativo – Recursos Humanos ou (gestores Imediatos) (Ligação, Whatsapp, SMS, e-mail), conforme tabela de telefones úteis abaixo. Fica proibido o envio de recados através dos colegas.

12. Justificar faltas, apresentando atestado/declaração ao coordenador imediato, tendo em vista que é de responsabilidade e interesse do profissional aboná-las. O prazo para apresentação é de 24 horas após a falta do profissional;
13. Cumprir suas atividades somente nos horários de expediente.
14. É proibido levar qualquer documento ou material para realizar atividades fora do ambiente de trabalho. É proibido retirar do **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS**, seja por meio físico ou digital, modelo de atos, formulários, minutas, documentos do arquivo, slide de aulas/treinamentos internos, livros didáticos físicos ou digitais ou qualquer outro que faça parte do acervo desta Serventia.
15. Não carregar (ou deixar carregando) os aparelhos celulares no USB do computador;
16. Utilizar o telefone do **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS** apenas para fins profissionais, sendo vedada a utilização do mesmo para fins particulares;
17. Desligar o monitor dos computadores no intervalo de almoço. Desligar totalmente o computador no final do expediente.
18. Mesmo em casos emergenciais, não utilizar o celular nos horários de expediente, exceto sob autorização do seu coordenador imediato.
19. Não receber ligações particulares nos horários de expediente, casos emergenciais, informar o telefone do Registros Públicos: 3276-1393 e o Whatsapp: 99182-7869, que o encarregado contatará imediatamente o interessado e repassar o recado.
20. Não utilizar nos horários de expediente aparelho MP3, MP4, gravadores, câmeras, etc., ou seja, qualquer outro aparelho eletrônico de voz, dados ou imagem.
21. Utilizar a internet somente para assuntos relevantes para a prestação do serviço, e para as partes interessadas, sendo vedada utilização para fins particulares, exceto se autorizado por um dos **(coordenadores)**. Não usar de quaisquer tipos de mídias nos computadores (pendrive, CD, etc), bem como instalar quaisquer programas sem expressa autorização prévia do Substituto Legal ou da Registradora.
22. Utilizar folhas de rascunho somente para documentos de circulação interna, empregando esforços a fim de não produzir rascunhos em excesso.

23. É permitido exercer atividades comerciais no **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS** entre colaboradores, desde que fora do horário de expediente (intervalo de almoço), sendo proibido receber pessoas/firmas ou seus representantes, no interesse destes ou por iniciativa do colaborador, tendo em vista propósitos comerciais, nas dependências do **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS**. Não efetuar cobrança de produtos/serviços vendidos/prestados durante o horário de expediente, ou seja, circular o **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS** para cobrar ou entregar envelopes de cobrança/dinheiro;
24. Manter a mesa de trabalho sempre limpa, inclusive computador, teclado e outros (responsabilidade do profissional), devendo ser utilizados somente materiais de expediente fornecidos pelo **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS**. Não manter no seu local de trabalho objetos pessoais inadequados.
25. Manter sempre limpo e trancando o armário de uso pessoal, não sendo de responsabilidade do **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS** a ocorrência de furtos. Custear a chave do armário pessoal no caso de extravio, devendo ser solicitado de imediato ao Coordenador do Setor ou Substituto Legal.
26. Auxiliar na conservação da Limpeza e harmonia do ambiente de Trabalho. Manter os Banheiros limpos, destinando os resíduos no lixo. Manter a cozinha Limpa, lavando os utensílios que usou para seu lanche, bem como limpando bancada/chão.
27. Lanchar e manusear alimentos/bebidas na cozinha, ou seja, não possuir alimentos/bebidas na mesa de trabalho (exceto garrafa de água).
28. Não fumar no ambiente de Trabalho. E zelar para que o uso do cigarro não fique aparente em seu cheiro.
29. Participar de Reuniões, treinamentos e eventos do **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS**, os quais poderão ocorrer de forma voluntária (não incidirá pagamento de horas extras e demais valores correspondentes ao horário de trabalho) ou obrigatória (horário normal de trabalho).

30. Colaboradores responsáveis/posicionados no atendimento ao público devem consumir alimentos apenas na cozinha. Todos os alimentos que necessitem de refrigeração devem ser devidamente identificados.
31. Respeitar os colegas de Trabalho, inclusive a ordem hierárquica para solução de problemas.
32. Não permanecer nas dependências do **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS** nos horários que não houver expediente, salvo nos casos de Plantão de Óbito, horas extras autorizadas e se convencionado que poderá permanecer no horário de almoço para sua alimentação e descanso (neste caso, comprometendo-se a não exercer qualquer tipo de atividade laboral, nem mesmo atender telefone e acessar e-mails, quando permanecer nas dependências da empresa durante o seu intervalo intrajornada).
33. Gozar das férias (de acordo com o cronograma), estas programada pelo Setor **Administrativo, e superior imediato**, para que não haja nenhum prejuízo ao bom andamento do atendimento e dos serviços prestados.
34. Quando autorizadas pela Registradora, seu Substituto Legal ou Escrevente Substituta, não exceder às 2 horas extraordinárias por dia de trabalho, e o excesso de horas será compensado conforme Acordo Individual de Banco de Horas renovado a cada 06 meses.
35. Zelar pelas Informações Sigilosas do **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS** sejam estas relacionadas a processos, usuários, colaboradores, Coordenadores, Supervisores, Valores/investimentos.
36. É proibido obter vantagens de cunho pessoal ou para outrem, ou fomentar interesses contradições ou paralelos ao do **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS**.
37. É proibido cobrar e/ou receber para si ou para outrem valor pecuniário por informações, orientações e exames de documentação, dentro ou fora do ambiente de trabalho, referente à preparação ou retificação de títulos e/ou documentos que ingressaram ou virão a ingressar no **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS**.

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

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

1. O **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS** repudia toda e qualquer forma de repressão e/ou punições vexatórias para com seus colaboradores e demais pessoas de relacionamento com esta Serventia.
2. O **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS** repudia a utilização de mão-de-obra infantil e solicita a mesma postura de empresas e/ou profissionais que prestem serviço a esta Serventia. A organização reserva-se o direito de exigir comprovações, efetuar auditorias ou solicitar evidências que demonstrem a conformidade de seus fornecedores e parceiros com esta política.
3. O **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS** repudia a contratação e/ou utilização de colaboradores sem registro adequado de trabalho e exige a mesma postura de empresas e/ou profissionais que prestem serviço a esta organização.
4. O **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS**, sempre que possível participa de ações sociais e culturais a fim de propagar a solidariedade e ajudar os mais carentes com a forma de melhorar e harmonizar as diferentes classes sociais, bem como promover a cultura e o lazer.
5. O **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS** realiza ações ambientais internas motivando sua equipe para a mudança de hábitos com o objetivo de reduzir a

utilização de recursos não renováveis, procurando mitigar efeitos poluentes ou desagradáveis ao meio ambiente.

8. Proibições passíveis de imediata penalização

- a) É estritamente proibido o uso de telefone, equipamentos, móveis e utensílios de propriedade do **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS** para fins pessoais (Em casos de emergências, direcionar para o telefone convencional da organização).
- b) É proibido fumar nas dependências internas e externas do ambiente de trabalho.
- c) Há um sistema de férias seguindo um cronograma equalizado, para que não haja nenhum prejuízo ao bom andamento do atendimento e dos serviços prestados.
- d) É obrigatório o uso diário do uniforme determinado pelo **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS** para todos os colaboradores (camisa, calça e crachá). Os ajustes e bainha dos uniformes são de responsabilidade do colaborador. A conservação do uniforme também é de responsabilidade do colaborador, como: Lavar as peças a mão (a máquina danifica o tecido); passar usando protetor no'' ferro (o ferro direto no tecido deixa-o com um aspecto queimado e brilhante); O uniforme danificado será inapropriado para o uso. Caso o funcionário danifique seu uniforme o mesmo será substituído e descontado em folha de pagamento. O uniforme somente será substituído pela empresa, sem custo para o funcionário 24 (vinte e quatro) meses após a entrega do mesmo. O uniforme deverá ser usado com sapato de livre escolha do colaborador.
- e) Está sujeito a penalidades da lei aquele que agir de maneira a prejudicar o bom andamento do serviço acarretando desequilíbrio moral, psicológico ou produtivo ao mesmo. Na necessidade serão aplicados os seguintes instrumentos: advertência verbal, advertência por escrito ou suspensão, não necessariamente nesta ordem, conforme a gravidade de cada ato.

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

9.1. Do comportamento em geral

- a) Respeitar as leis e normas estabelecidas para o exercício de seus cargos e funções, conforme o fixado neste documento e, ainda, aqueles previstos pelos respectivos conselhos de classe da cada categoria.
- b) Cumprir horário de trabalho e intervalos com pontualidade e assiduidade. Consultar sempre sobre a necessidade de afastamento em horário de trabalho, bem como comunicar com antecedência toda e qualquer impossibilidade de comparecimento a seu gestor.
- c) Zelar por todos os bens móveis, imóveis e morais (instalações, móveis, utensílios e equipamentos de trabalho).
- d) Manter a ordem, o silêncio, a descrição e a organização, evitando qualquer tipo de aglomeração exceto para tratar de assuntos eminentemente técnicos e profissionais.
- e) Não promover brincadeiras, algazaras, gritaria bem como usar de palavras inadequadas ao local de trabalho.
- f) Todos devem ter como base o seu local de trabalho, não sendo permitida assim a circulação inter-setorial, nem tampouco a permanência nas áreas destinadas aos clientes, exceto para fins de cumprimento de tarefas.
- g) Guardar total sigilo profissional no tocante à utilização de informações privilegiadas do cartório e de clientes. Também sobre questões estratégicas, financeiras e tecnologias usadas.
- h) Não agredir sob qualquer forma outras pessoas por quaisquer que sejam os motivos.

- i) Não discriminar nem se deixar discriminar por questões de religião, raça, sexo, naturalidade, orientação sexual, idade, condição social, opinião política, limitações físicas ou de qualquer natureza.
- j) Não desrespeitar, desobedecer ou desacatar os superiores deixando de cumprir ou negligenciando o cumprimento de ordens e determinações recebidas.
- k) Não fazer para si ou para terceiros serviços utilizando o tempo, equipamentos e materiais do cartório.
- l) É de elevada importância os colaboradores manterem-se informados sobre cronogramas de trabalhos, reuniões, entrega de relatórios e outras tarefas ordinárias.
- m) Apontar falhas nos processos, regulamentos e normas internas quando as julgar inadequadas, prejudiciais aos clientes ou a partes interessadas, devendo dirigir-se nesses casos diretamente ao gestor.
- n) É dever do colaborador efetuar o descarte dos resíduos (lixo) nos locais indicados, seguindo a orientação da coleta seletiva. Deve-se atentar a correta destinação dos mesmos.

9.2. Das relações com os colegas:

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

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

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

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

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

9.3. Das relações com clientes:

- a) Trabalhar para o bem-estar e a satisfação de todos.
- b) Guardar sigilo profissional, não fazer comentários e nem divulgar informações acerca do atendimento, documentos, negócios de clientes e seus familiares.
- c) Nunca praticar ou permitir a prática de atos que, por ação ou omissão, prejudiquem direta ou indiretamente o cliente.
- d) Ser atencioso, tolerante e respeitoso com o cliente.
- e) Nunca disponibilizar informações pessoais dos clientes às pessoas não autorizadas.
- f) Solicitar, sempre que necessário, a identificação através de documento com foto e coleta de assinatura em protocolo na entrega de documentos.

Um bom clima de trabalho contribui para um atendimento de qualidade aos nossos clientes do: Registro Civil de Pessoas Naturais, Registro de Imóveis, Registro de Títulos e Documentos, Registro Civil de Pessoas Jurídicas, Tabelionato de Protesto e CRVA 0057. Eles são a razão de ser da nossa instituição. Tudo começa e termina com o usuário.

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

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

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

9.4. Das relações hierárquicas:

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

9.5. Lidando com um erro cometido com o usuário

Se cometer um erro com um usuário, faça o que estiver ao seu alcance para solucionar o problema imediatamente e recupere a imagem positiva. Seja rápido! Negligenciar um erro pode agravar qualquer problema. Seja honesto e franco com o usuário, ninguém gosta de ser enrolado, mas se comprometa em resolver o problema e efetivamente resolva.

Comunique imediatamente ao seu coordenador e envolva os colegas para que todos convertam sua energia na solução do problema. Atendimento de excelência não tem nada

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

9.6. Da colaboração e da cordialidade:

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

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

9.7. Da apresentação pessoal:

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

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

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

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

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

- a) **Vestimenta:** Você deverá sempre primar por uma boa apresentação pessoal, a começar por suas roupas, que devem sempre ser o uniforme de trabalho adotado pelo **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS**. Verifique sempre se as vestes estão limpas e bem passadas, se não há botões faltando ou algo descosturando.

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

9.8. Da assiduidade:

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

Atrasos eventuais devem ser comunicados previamente ao coordenador do setor – e não a qualquer colega –, bem como ausências inevitáveis ao serviço por motivo de doença comprovada por meio de atestado médico. Da mesma forma, as saídas do ambiente de trabalho devem ser autorizadas, ainda que se trate do final do expediente. Portanto,

despeça-se do seu superior hierárquico depois de questioná-lo se ainda necessita dos seus serviços.

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

9.9. Do sigilo:

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

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

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

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

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

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

- a) O acesso à internet, o e-mail e a comunicação interna (Spark) são ferramentas corporativas. Como todos os demais sistemas corporativos, não devem ser usados

para assuntos alheios às atividades do **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS**.

- b) É proibido transmitir ou divulgar ameaças, pornografia, mensagens de caráter difamatório, degradante, infame ou violento através das mesmas.
- c) É proibido enviar arquivos que violem a legislação em vigor no país, a moral, os bons costumes e a ordem pública.
- d) Arquivos Legais, que podem violar, comprometer, lograr ou suprimir os direitos autorais ou propriedade intelectual também não devem ser utilizados.
- e) As mensagens sobre assuntos pessoais são expressamente proibidas.

10.1. Acesso à internet

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

- f) A utilização de serviços de redes sociais, além de streaming de áudio e/ou vídeo será controlada quanto ao seu uso e excessos, ressaltando-se aqueles serviços pertinentes ao cartório.

10.2. Verificação de conformidade

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

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

11. Atualização e conhecimento

Faz parte do programa de desenvolvido pelo **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS** a realização treinamentos desde os períodos iniciais de vínculo com seus Colaboradores. O primeiro contato é baseado no PINC- Programa de Inclusão de novo colaborador, que são abordados temas objeto deste Manual, tais como premissas organizacionais, regras de conduta, posturas pessoais, regras de confidencialidade das informações, integração com o setor de atuação e demais setores, padrões de procedimentos, dentre outras políticas relevantes.

Como complemento ao treinamento inicial, o **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS** possui um programa periódico de atualização do conhecimento de seus Colaboradores, trata-se do Cartório Flix e outros treinamentos, como ENNOR, ANOREG e COLÉGIO REGISTRAL. A programação dos treinamentos é da responsabilidade dos coordenadores e substitutos.

Todos os treinamentos serão agendados com antecedência e os Colaboradores serão informados através de convite eletrônico a ser enviado pela área de gestão de pessoas. É dever de todo Colaborador participar dos treinamentos, devendo justificar sua ausência para a área de Gestão de Pessoas.

12.Procedimentos de Emergência

Não estamos livres de sinistros que fogem ao nosso controle em caso de emergências ou desastres, especialmente aqueles que nos afetem particularmente e, que afetem os colaboradores ou usuários e que podem causar paradas ou quebras na produção ou mesmo danos físicos ou ambientais. Por esse motivo a necessidade de termos procedimentos claros e definidos além do conhecimento de toda equipe.

Em caso de emergência, cabe ao coordenador de setor, junto à sua equipe, ou a qualquer pessoa da Direção, analisar as situações e determinar, se for o caso, as providências necessárias ou a evacuação do setor ou da Serventia, seguindo os caminhos definidos nos quadros existentes em cada setor.

12.1. Desmaio

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

12.2. Convulsão

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

12.3. Hemorragia Nasal

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

12.4. Incêndios

Em caso de incêndio, a evacuação do setor e do Ofício deve ser imediata. Seguir as instruções dos colaboradores que tenham treinamento pelo Corpo de Bombeiros. Atualmente: Jonathan Luiz da Silveira Alves e Micheli Ludtke da Costa.

Procedimentos importantes:

- a) Assegurar que todos conheçam as rotas de fuga;
- b) Assegurar que todos saibam os locais dos extintores e hidrantes;
- c) Indicar dois colaboradores do setor para, em caso de incêndio de pequena proporção, pegar o extintor de incêndio e apagar o fogo, enquanto a evacuação do local é processada. Tais colaboradores devem ser capazes de definir por si mesmos o melhor momento de abandonar o local.
- d) O coordenador do atendimento deverá indicar, também, dois colaboradores para orientar e acompanhar a saída dos usuários, retirando-se logo em seguida.

II - Em caso de incêndio:

- a) Disparar o alarme de emergência e/ou mandar um *chat* em grupo para todos, informando da emergência, do local e o comando para evacuação. Tais tarefas podem ser delegadas;
- b) Acompanhar a evacuação e se certificar de que todos saíram;

- c) Ter especial cuidado para evitar que pessoas fiquem nos banheiros;
- d) Efetuar a seguir a contagem dos colaboradores;
- e) Chamar as autoridades necessárias, como Corpo de Bombeiros, Ambulâncias, Polícia, etc.
- f) Não retornar ao local antes da autorização competente.

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

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

12.5. Violência no local de trabalho

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

Como agir:

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

deverá advertir o usuário de que aquela prática pode ser considerada crime e comunicar que a conversa está sendo gravada.

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

12.6. Providências

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

TELEFONES DE EMERGÊNCIA	
Corpo de Bombeiros	Atendimento 24 horas por dia: 193
Pronto atendimento médico de urgência e Atendimento Hospitalar	Telefone (55) 3276-6223 e 6222 Whatsapp: (55) 8428-1466 e 2385
Defesa Civil A Coordenadoria Municipal de Defesa Civil recebe denúncias de enchentes, desabamentos, incêndios e alagamentos.	199
Polícia Militar Radiopatrulha segurança, policiamento.	Atende 24 horas por dia: 190
DETRAN (ocorrências de trânsito)	156
SAMU Pronto socorro: para casos de acidentes ou emergências.	Atende 24 horas por dia: 192

13. Antissuborno, Política e Análise de Dados - LGPD:

O Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS adota uma Política de Proteção de Dados Pessoais em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) com o objetivo de estabelecer diretrizes e orientações para o tratamento adequado das informações pessoais sob sua guarda.

A política visa assegurar a privacidade e a proteção dos dados de colaboradores, clientes e parceiros, promovendo a gestão responsável das informações e a prevenção de incidentes de segurança, tanto em ambientes físicos quanto virtuais.

O Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS reafirma seu compromisso com a implementação e manutenção de um Sistema de Gestão Antissuborno eficaz, fortalecendo sua postura ética e de integridade em todas as relações institucionais.

A serventia repudia, de forma expressa e inequívoca, qualquer prática de suborno, sob qualquer forma ou circunstância, e reitera sua responsabilidade perante seus colaboradores, parceiros e a sociedade, atuando com transparência, probidade e respeito aos princípios que norteiam a atividade notarial e registral.

14. Política de Integridade e Compliance:

O Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS adota as melhores práticas de compliance, conforme Lei nº 12.846/2013, assegurando transparência e integridade em todas as operações. Conta com um programa completo de integridade, incluindo Código de Ética e Políticas de Conduta como: compras e relacionamento com fornecedores, prevenção e gestão de conflitos de interesse, prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo, políticas antidiscriminatórias, e prevenção e combate ao assédio moral, sexual e organizacional. Dispõe, ainda, de uma política de treinamento

contínuo e de monitoramento periódico, reforçando a prevenção contra a lavagem de dinheiro. Com uma cultura de compliance sólida, o Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS trabalha permanentemente para manter a confiança de seus clientes, parceiros e da sociedade.

15. Penalidades

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

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

Ainda que desfeito o vínculo com o **Registros Públicos de São Pedro do Sul/RS**, o Colaborador poderá ser considerado pessoalmente responsável por qualquer ato ilícito ou ilegal cometido durante o período em que tenha exercido suas atividades no Registros Públicos ou CRVA. Essa responsabilidade poderá sujeitar os Colaboradores às penalidades civis, criminais ou regulatórias aplicáveis.