



# MANUAL DE ÉTICA, CONDUTA E POSTURA

## 5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro

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 no 5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro.

Responsável: Camila da Rocha Fineto Pimenta / Substituta

Revisão e Aprovação: Marina Araújo Campos Cardoso / Oficiala

## 1. Registro de revisões

Revisão N°	Item	Natureza da Alteração	Data	Autorizado por
001	5	Boas práticas sobre inclusão e diversidade.	28/01/2025	Dr <sup>a</sup> Marina Araújo Campos Cardoso
002	5	Boas práticas sobre eventos comemorativas e/ou trocas de presente	30/04/2025	Dr <sup>a</sup> Marina Araújo Campos Cardoso
003	4	Obrigatoriedade do uso do Uniforme	08/08/2025	Dr <sup>a</sup> Marina Araújo Campos Cardoso

## SUMÁRIO

1.Registro de revisões.....	2
O Manual.....	4
2.Histórico do 5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro.....	5
Premissas Organizacionais.....	6
2.1 Missão.....	6
2.2 Visão.....	6
2.3 Valores.....	6
2.4 Política da Qualidade.....	6
3. Organograma.....	7
4. Direitos e deveres de todos os trabalhadores.....	7
5. Boas práticas em prol do ser humano e meio ambiente.....	12
6. Proibições passíveis de imediata penalização.....	13
7. Normas, regras e orientações de postura, conduta ética e profissional.....	15
7.1 Do comportamento em geral.....	14
7.2 Das relações com os colegas:.....	16
7.3 Das relações com clientes:.....	16
7.4 Das relações hierárquicas:.....	17
7.5 Lidando com um erro cometido com o usuário.....	18
7.6 Da colaboração e da cordialidade:.....	18
7.7 Da apresentação pessoal:.....	18
7.8 Da assiduidade:.....	19
7.9 Do sigilo:.....	19
8. Normas de segurança da informação – Postura e Conduta exigida.....	20
8.1 Acesso à internet.....	20
8.2 Verificação de conformidade.....	21
9. Atualização e conhecimento.....	21
10. Procedimentos de Emergência.....	22
10.1 Desmaio.....	22
10.2 Convulsão.....	23
10.3 Hemorragia Nasal.....	23
10.4 Incêndios.....	23
10.5 Violência no local de trabalho.....	24
10.6 Providências.....	25
11. Penalidades.....	26

## O Manual

Este manual é um documento contendo a relação das normas, dos procedimentos e do código de ética do **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro**, 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 faz jus, no **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro**.

É uma ferramenta eficaz para situar as pessoas na organização. Por meio desse documento, cada colaborador terá 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 **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro** 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.

## 2. Histórico do 5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro

O **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro**, foi criado em **31 de Dezembro de 1926**, com a assinatura do termo de abertura do primeiro livro destinado às transcrições imobiliárias. O **Dr. Francisco de Magalhães Castro**, foi nomeado Titular e tomou posse da delegação.

Em **02 de Dezembro de 1930**, foi exonerado o **Dr. Francisco de Magalhães Castro**, tendo sido nomeado o **Dr. Gaspar Saldanha**, que tomou posse no dia **31 de Dezembro de 1930**. **Dr. Gaspar** aposentou-se por implemento da idade, em **14 de Março de 1958**, tendo na mesma data sido nomeado o **Dr. Oswaldo Maia Penido**. **Dr. Oswaldo** aposentou-se no dia **07 de Abril de 1978**, passando a responder pelo expediente do cartório seu Substituto Legal, **Antônio de Pádua Ramos Mello**. Em **29 de Janeiro de 1980**, assumiu as funções de Oficiala do 5º Ofício, **Dra. Helena Valladares**. **Dra. Helena** aposentou-se compulsoriamente em **11 de Janeiro de 1995**, passando a responder pelo expediente do Cartório o seu Substituto Legal **Dr. José Antônio Teixeira Marcondes**. Em **13 de Dezembro de 1996**, através do **Ato Executivo n. 1771/96**, publicado na mesma data, tomou posse e entrou em exercício no cargo de Oficial. **Dr. José Antônio Teixeira Marcondes**, faleceu em **04 de Dezembro de 2020**, passando a responder pelo expediente do cartório seu Substituto Legal, **Dr. Gustavo Gastalho Moreira**, até o dia **01 de Julho de 2024**, quando por delegação do poder público **Dr<sup>a</sup> Marina Araújo Campos Cardoso**, aprovada em concurso público de provas e títulos foi nomeada **Oficiala do 5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro**.

Após o ingresso da **Ilma. Oficiala** foram implantados novos procedimentos de gestão e tecnológicos de uso interno, buscando uma reorganização dos processos, como mudanças na estrutura e formato do sistema de registro, que proporcionou segurança e agilidade ao trâmite; celeridade ao processo de abertura de todas as matrículas da Serventia, bem como digitalização das mesmas; mapeamento para revisão e atualização dos indicadores reais e pessoais. Aos clientes do **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro**, foi disponibilizado um novo local de atendimento, bem como ferramentas diferenciadas, almejando conforto e comodidade a todos.

## **Premissas Organizacionais**

### **2.1. Missão**

*Prestar um serviço humanizado, com excelência e celeridade, gerando valor, auxiliando as partes interessadas e impactando positivamente o desenvolvimento da sociedade.*

### **2.2. Visão**

*Ser referência na sociedade pela excelência contínua na prestação de serviços, com urbanidade, acolhimento e leveza.*

### **2.3. Valores**

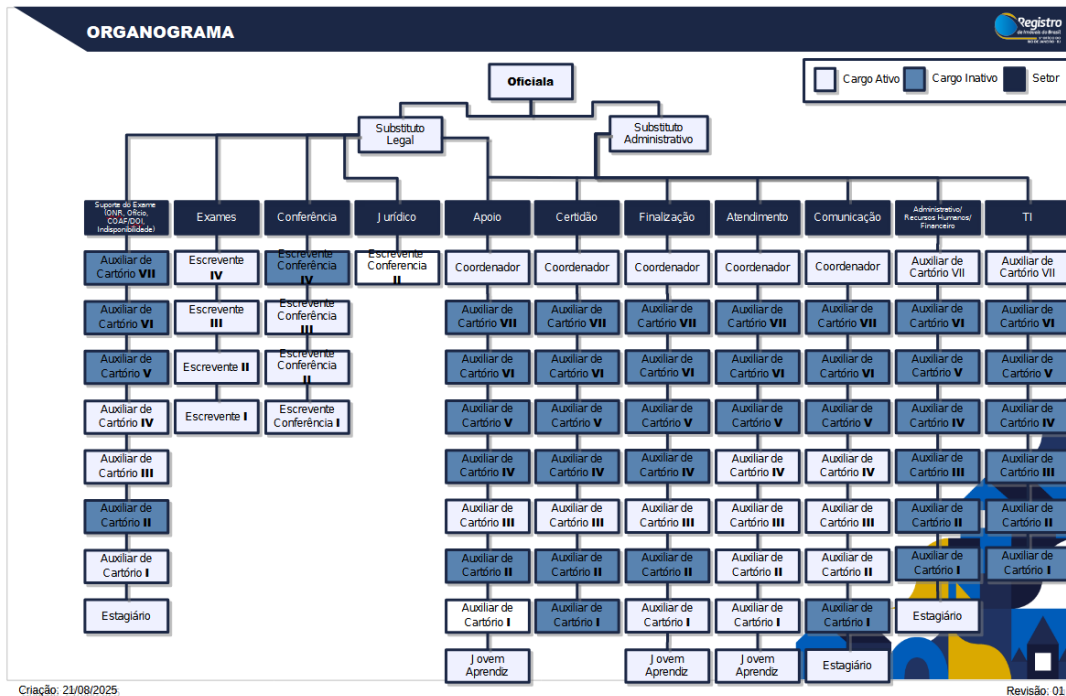
- *Ética: agir com honestidade, integridade, respeito e transparência.*
- *Empatia: colocar-se no lugar do outro em sentimento.*
- *Conhecimento: ter profissionais capacitados e qualificados, propiciando um desenvolvimento contínuo e compartilhado.*
- *Excelência: atendimento humanizado com celeridade e qualidade gerando bem-estar às partes interessadas.*
- *Responsabilidade Socioambiental: redução dos impactos ambientais e promoção de ações sociais à comunidade.*

### **2.4. Política da Qualidade**

*Considerar Missão, Visão e Valores garantindo a satisfação das partes interessadas através da busca contínua pela excelência.*

*Criada em 12/09/2024 – Aprovada por: Dra. Marina Araújo Campos Cardoso*

### 3. Organograma



### 4. 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, respeitando 1 hora para intervalo de almoço, bem como os intervalos de 10 mins pela manhã, uma hora e meia após o início da jornada e 10 mins à tarde, uma hora e meia após a finalização do almoço (totalizando 40 horas semanais). Deve-se frisar que os intervalos de 10 mins de pausa para o café, devem ser tirados dentro das dependências do prédio.
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 **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro**, 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. Sendo vedado, fazer menos de 1 hora de almoço;

- d) Nos casos de hora extra, cumprir o intervalo de 15 minutos entre uma jornada e outra;
4. Estar sempre asseado: cabelo, barba e unhas sempre bem cuidados;
  5. Ao entrar no **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro**, 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 responsável do setor DP/RH.
  7. O uso de uniforme é obrigatório para todos os colaboradores do 5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro. É de responsabilidade do colaborador manter o uniforme sempre limpo, passado e em condições adequadas de uso, prezando pela boa apresentação no ambiente de trabalho. A conservação, higienização e manutenção do uniforme são de responsabilidade exclusiva do colaborador. Em caso de desligamento, o uniforme deverá ser devolvido ao responsável do setor.
  8. As calças utilizadas em conjunto com a blusa do uniforme devem ser nas cores preta, azul-marinho, jeans escuro ou caqui. Os casacos e blazers devem seguir o mesmo padrão de sobriedade, respeitando o estilo institucional do uniforme. O uso de sapatos é de livre escolha do profissional, sendo proibida a utilização de sapatos sobre a calça (ex.: botas de cano alto), bem como chinelos, ou seja, deve-se utilizar calçados que sejam adequados e harmonizem com o uniforme entregue pelo **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro** ao colaborador.
  9. Seguir o Cronograma de intervalos de café do respectivo setor onde trabalha. Respeitar o tempo de café estipulado no cronograma, conforme descrito no item 2.
  10. Não Informar/emprestar as senhas de acesso aos sistemas, pois as mesmas são intransferíveis, bem como devem ser utilizadas somente para os fins autorizados;
  11. Realizar, de preferência, o agendamento de consultas médicas 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.

12. Em caso de atrasos ou ausências, comunicar de imediato o Setor Administrativo – Recursos Humanos ou gestores imediatos, através de ligação, Whatsapp, SMS ou e-mail. Ficando vedado o envio de recados através dos colegas.
13. Justificar faltas, apresentando atestado/declaração ao coordenador imediato, bem como ao Setor Administrativo – Recursos Humanos, 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;
14. Em conformidade com a legislação trabalhista e as políticas internas do cartório, faltas ou ausências justificadas por atestado médico resultarão em desconto proporcional no valor do vale-transporte e vale-refeição, referentes ao(s) dia(s) não trabalhado(s). O valor correspondente será descontado no mês subsequente ao período de falta.
15. Cumprir suas atividades somente nos horários de expediente.
16. É proibido levar qualquer documento ou material para realizar atividades fora do ambiente de trabalho. É proibido retirar do **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro**, seja por meio físico ou digital, modelo de atos, formulários, minutas, documentos do arquivo, slide de aulas/treinamentos internos, ou qualquer outro que faça parte do acervo desta Serventia.
17. Não carregar ou deixar carregando, os aparelhos celulares nos ambientes internos;
18. Utilizar o telefone deste **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro** apenas para fins profissionais, sendo vedada a utilização do mesmo para fins particulares;
19. Desligar o monitor dos computadores no intervalo de almoço. Desligar totalmente o computador no final do expediente.
20. Não utilizar o celular nos horários de expediente, exceto sob autorização do seu coordenador imediato.
21. Não receber ligações particulares nos horários de expediente, salvo casos emergenciais; se necessário informar os telefones do setor Administrativo – Gestão de Pessoas ou Responsável que ficarão encarregados de contatar imediatamente o interessado e repassar o recado.
22. Não utilizar nos horários de expediente fones de ouvido, celular, aparelho MP3, MP4, gravadores, câmeras, etc., ou seja, qualquer outro aparelho eletrônico de voz, dados ou imagem.

23. 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/Responsáveis)**. Não usar de quaisquer tipos de mídias nos computadores (pendrive, CD, etc), bem como instalar quaisquer programas sem expressa autorização prévia da Oficiala e do Setor Administrativo (Auxiliar de TI).
24. Utilizar folhas de rascunho somente para documentos de circulação interna, empregando esforços a fim de não produzir rascunhos em excesso.
25. É permitido exercer atividades comerciais no **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro** 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 **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro**. Não efetuar cobrança de produtos/serviços vendidos/prestados durante o horário de expediente, ou seja, circular o **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro** para cobrar ou entregar envelopes de cobrança/dinheiro;
26. Manter a mesa de trabalho sempre limpa, inclusive computador, teclado e outros (responsabilidade do profissional), devendo ser utilizados somente materiais de expediente fornecidos pela Serventia - 5s. Não manter no seu local de trabalho objetos pessoais (ex: adesivos coloridos, porta bilhetes, fotos, canetas, lapiseiras, artigos religiosos etc.)
27. Manter sempre limpo e trancando o armário de uso pessoal, não sendo de responsabilidade do **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro** a ocorrência de furtos. Custear a chave do armário pessoal no caso de extravio, devendo ser solicitado de imediato ao Setor de **DP/RH**.
28. 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.
29. Lanchar e manusear alimentos/bebidas apenas na área de refeitório que fica localizada no primeiro andar do prédio. A área de coffee break, que localiza-se na área interna da Serventia, deve ser destinada ao consumo de café, ou seja, não possuir alimentos/bebidas na mesa de trabalho, exceto garrafa de água.

30. Não fumar no ambiente de Trabalho. E zelar para que o uso do cigarro não fique aparente em seu cheiro.
31. Participar de Reuniões, treinamentos e eventos do **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro**, a qual poderá ocorrer de forma voluntária ou obrigatória.
32. Armazenar os alimentos que necessitem de refrigeração apenas na geladeira da cozinha, sendo que todos devem estar em sacos zip locks fornecidos pela Serventia, devidamente identificados com o nome do funcionário.
33. Respeitar os colegas de Trabalho, inclusive a ordem hierárquica para solução de problemas.
34. Não permanecer nas dependências do **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro** nos horários que não houver expediente.
35. Gozar das férias (de acordo com o cronograma), estas programadas pelo Setor **Administrativo, e superior imediato**, para que não haja nenhum prejuízo ao bom andamento do atendimento e dos serviços prestados.
36. Quando autorizadas pelo Setor de **DP/RH**, não exceder às 2 horas extraordinárias por dia de trabalho.
37. Zelar pelas Informações Sigilosas do **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro** sejam estas relacionadas a processos, usuários, colaboradores, Coordenadores, Supervisores, Valores/investimentos.
38. O **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro** reafirma seu compromisso com a ética, a integridade e a transparência em todas as suas atividades. Além deste **Manual de Ética e Conduta**, a serventia também dispõe de um **Manual de Compliance**, com diretrizes específicas para garantir a conformidade com as leis, regulamentos e boas práticas aplicáveis ao serviço extrajudicial. A existência de um programa de compliance demonstra o comprometimento da serventia em atuar de forma íntegra, prevenindo riscos, promovendo a conduta responsável e zelando pela confiança da sociedade. Nesse mesmo contexto de responsabilidade e conformidade, o Cartório adota uma Política de **LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)**, que tem por objetivo traçar diretrizes e orientações para o tratamento de dados pessoais, protegendo a privacidade dos nossos colaboradores, clientes e parceiros. A política visa à adequada gestão dos dados pessoais e à prevenção e resposta a incidentes de segurança da informação, tanto no ambiente físico quanto no virtual.

Todos os colaboradores são incentivados a conhecer e aplicar os princípios descritos em ambos os manuais, bem como a respeitar as diretrizes da Política de LGPD, pois a ética, o compliance e a proteção de dados são valores essenciais para a construção de um ambiente de trabalho respeitoso, seguro e transparente.

39. É vedado obter vantagens de cunho pessoal ou para outrem, ou fomentar interesses contraditórios ou paralelos ao do **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro**.
40. É vedado 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 **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro**.
41. É vedado 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;
42. 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.

## **5. Boas práticas em prol do ser humano e meio ambiente**

1. O **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro** 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 **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro** repudia a utilização de mão de obra infantil e solicita a mesma postura de empresas e/ou profissionais que prestem serviço a esta Serventia.
3. O **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro** 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 **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro**, 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 **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro** 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.
6. O **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro** valoriza e respeita todas as formas de diversidade, incluindo, mas não se limitando a, diferenças de gênero, raça, etnia, orientação sexual, idade, religião, origem cultural, e necessidades específicas ou diversidade funcional. Promovemos um ambiente inclusivo onde todos os colaboradores são tratados com dignidade, igualdade e respeito. É esperado que todos os funcionários reflitam esses valores em suas ações e interações diárias, contribuindo para uma cultura organizacional que celebra a diversidade e combate qualquer forma de discriminação ou preconceito.
7. O **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro** valoriza a criação de um ambiente acolhedor e respeitoso, onde todos os colaboradores se sintam à vontade para expressar suas ideias e contribuir para o bem-estar da equipe. Entretanto, é importante esclarecer que, enquanto **instituição**, não nos envolveremos na organização de eventos comemorativos ou na troca de presentes coletivos, a fim de manter nossa neutralidade e imparcialidade. No entanto, incentivamos a espontaneidade dos colaboradores para que, se desejarem, organizem suas próprias confraternizações, fora do âmbito institucional. A participação em tais iniciativas deve ser absolutamente voluntária, garantindo que cada um se sinta à vontade para decidir. Nosso compromisso é respeitar as individualidades e promover um convívio harmonioso, onde a diversidade de opiniões e sentimentos seja sempre bem-vinda. Juntos, podemos cultivar uma equipe unida e respeitosa.

## **6. Proibições passíveis de imediata penalização**

- a) É estritamente proibido o uso de telefone, equipamentos, móveis e utensílios de propriedade do **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro** para fins pessoais

- (Em casos de emergências, direcionar para o telefone convencional da Serventia).
- b) É vedado fumar nas dependências 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 **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro** para todos os colaboradores do setor de atendimento (camisa e crachá). Os ajustes 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 escolha do colaborador.
  - e) Está sujeito a penalidades 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.
  - f) Os colaboradores da Serventia não devem aceitar presentes ou favores de clientes, uma vez que isso pode gerar conflitos de interesse ou comprometer a imparcialidade no serviço prestado. Caso um cliente insista em oferecer um presente, este poderá ser recebido, com a condição de que seja informado ao mesmo que a oferta será partilhada pelo grupo.  
O presente será, então, compartilhado com todos os funcionários da Serventia, ou, caso aplicável, sorteado entre os membros da equipe. A gestão deve ser informada sobre o recebimento para garantir a transparência e a correta distribuição do presente, de forma a evitar qualquer percepção de favorecimento ou privilégio.

Este procedimento visa assegurar a integridade e a ética no relacionamento com os clientes, mantendo o compromisso com a imparcialidade e o profissionalismo, devendo ser aplicado em todas as funções e cargos.

## **7. Normas, regras e orientações de postura, conduta ética e profissional**

### **7.1. 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 intersetorial, 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.

## **7.2. 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.

### **7.3. 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. 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 comunicará. Gestos, movimentos, olhares, aparência. É tudo o que o corpo comunica.

### **7.4. 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.

### **7.5. 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.

### **7.6. 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.

### **7.7. 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:** 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. 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.

#### **7.8. 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, em vez de ficar na ociosidade, ou conversando, comentando festas, novelas, fofocas, etc. Seja produtivo para a organização e para você mesmo!

### **7.9. 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.

## **8. Normas de segurança da informação – Postura e Conduta exigida**

A internet, o e-mail corporativo e a comunicação interna, 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 os demais sistemas corporativos, não devem ser usados para assuntos alheios às atividades do **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro**.
- 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 proibidas.

### **8.1. Acesso à internet**

- a) É vedado utilizar os recursos do cartório para fazer download ou distribuição de software ou dados não legalizados.
- b) É vedada 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 vedada 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, ressaltando-se aqueles serviços pertinentes ao cartório.

### **8.2. 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 **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro**.

- b) Sistemas de proteção da rede interna para garantir a integridade dos dados e acessos, 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.

## **9. Atualização e conhecimento**

Faz parte do programa de desenvolvido pelo **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro** 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 **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro** possui um programa periódico de atualização do conhecimento de seus Colaboradores, trata-se do programa anual de treinamentos, cuja responsabilidade é do RH. Ocorrendo modificação das premissas norteadoras deste Manual, seja em decorrência da entrada em vigor de leis, instruções ou qualquer ato normativo que impacte substancialmente no desenvolvimento das atividades do **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro**, ou pela alteração do direcionamento estratégico anual, será informado a todos os colaboradores para ciência das mudanças, caso seja necessário, é aplicado um treinamento para os Colaboradores, para discussão das novas regras.

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.

## **10. 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 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 do Ofício Imobiliário, seguindo os caminhos definidos nos quadros existentes em cada setor.

### **10.1. 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.

### **10.2. 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.

### **10.3. 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.

### **10.4. Incêndios**

Em caso de incêndio, a evacuação do setor e do Ofício deve ser imediata.

#### **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 se levantar 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.

### **10.5. 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 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.

#### 10.6. Providências

Nas situações acima de emergência, o cuidado com as pessoas é prioritário, assim, o coordenador deverá garantir que os órgãos de emergência sejam acionados através dos telefones abaixo elencados:

TELEFONES DE EMERGÊNCIA	
Corpo de Bombeiros	Atendimento 24 horas por dia: 193
Pronto atendimento médico de urgência	Hospital Copa DOR: (21) 2545-3600
Atendimento hospitalar	Hospital Copa DOR: (21) 2545-3600
<b>Defesa Civil</b> A Coordenadoria Municipal de Defesa Civil recebe denúncias de enchentes, desabamentos, incêndios e alagamentos.	199
<b>Polícia Militar</b> Radiopatrulha segurança, policiamento.	Atende 24 horas por dia: 190
<b>DETRAN</b> (ocorrências de trânsito)	156
<b>SAMU</b> Pronto socorro: para casos de acidentes ou emergências.	Atende 24 horas por dia: 192

## 11. 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 **5º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro**, o Colaborador poderá ser considerado pessoalmente responsável por qualquer ato ilícito ou ilegal cometido durante o período em que tenha exercido suas atividades nas Gestoras. Essa responsabilidade poderá sujeitar os Colaboradores às penalidades civis, criminais ou regulatórias aplicáveis.