



# **MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA DO CARTÓRIO ANDRADE LIMA**

1ª Edição | Fevereiro de 2017

*(...) Ofício - do latim officium - era, à origem, uma realização em curso, uma função ou trabalho a executar, mas um trabalho que "(...) não lesa a ninguém, antes a todos aproveita". Disso advém que "ofício também signifique "deveres" ou "obrigações", acepção que aponta à exigível moralidade de sua ação, "mercê da qual o homem mantém a sua dignidade humana, sem transgredir as leis da natureza".*

*Ricardo Henry Marques Dip - Prudência Notarial*

**Cartório Andrade Lima**

Av. República do Líbano, 251, Empresarial Rio Mar Trade Center, Torre 2, salas 1203 e 1204, Bairro do Pina, CEP 51.110-160, Recife/PE

Mais informações:

+55 81 3131.7000

faleconosco@cartorioandradelima.com.br

Para uso interno é permitida a reprodução desta publicação, em parte ou no todo, sem alteração do conteúdo, desde que citada a fonte.



Utilize o leitor de QR Code de seu dispositivo móvel para ler a versão digital.

# ESTRUTURA DO MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

O MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA DO CARTÓRIO ANDRADE LIMA ABRANGE OS SEGUINTE TÓPICOS:

O CARTÓRIO ANDRADE LIMA	4
MISSÃO	4
VISÃO	4
VALORES	4
PRINCÍPIOS E CRENÇAS	5
LEMA	6
APRESENTAÇÃO	7
ABRANGÊNCIA	8
VALORIZAR O TRABALHO	8
DAS RESPONSABILIDADES	9
DOS DIREITOS	11
DOS DEVERES	13
POLÍTICA DE CONHEÇA SEU CLIENTE (KNOW YOUR CUSTOMER – KYC)	16
POLÍTICA CORPORATIVA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	17
LIDERANÇA RESPONSÁVEL E COMPROMETIMENTO	18
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	18
TRANSPARÊNCIA	18
USO DOS BENS DA EMPRESA	17
CLIENTES	19
RELAÇÃO COM FORNECEDORES	22
PATRIMÔNIO	23
POLÍTICA DE PRESENTES E ENTRETENIMENTO	25
CONFLITO DE INTERESSES	26
COMUNICAÇÃO EXTERNA	26
RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL	27
INFORMAÇÕES ADICIONAIS	29
FALE COM O TABELIÃO	31

# O CARTÓRIO ANDRADE LIMA

Sucessor do antigo Cartório Pragana, o **Cartório Andrade Lima** é um moderno tabelionato que une tecnologia e conhecimento jurídico especializado para atender às mais diversas necessidades de seus clientes com qualidade, agilidade e gentileza.

Os clientes contam com um aconselhamento imparcial e uma consultoria técnica que visa a eliminar eventuais dúvidas, prevenindo possíveis conflitos e trabalha em prol de uma cultura de excelência, na promoção da cidadania e dos valores éticos, buscando sempre o bem-estar social.

## MISSÃO

Fornecer segurança jurídica, solucionando o problema dos clientes em assuntos notariais ou registrais, ainda que recorrendo a terceiros, ou, em último caso, orientá-los, sempre com mais qualidade, mais agilidade e mais gentileza.

## VISÃO

Ser reconhecido como o melhor cartório de Pernambuco e referência para o Brasil.

## VALORES

- Ser proativo
- Atitude empreendedora
- Agir com transparência
- Compromisso com resultados
- Cultura de excelência

## PRINCÍPIOS E CRENÇAS

- Para o **Cartório Andrade Lima** o cliente é a razão de existir;
- Reconhecemos que **as pessoas são o nosso maior ativo** e cremos na capacidade de desenvolvê-las;
- Respeitamos a **dignidade** e a **diversidade** do ser humano nos seus aspectos de aparência, preferência, condição social e cultural;
- Acreditamos que a perfeição é uma utopia que deve ser perseguida, e buscamos a **melhoria contínua** da qualidade dos nossos serviços, trabalhando para que eles se tornem perceptivelmente melhores a cada dia;
- Conquistamos e fidelizamos o cliente com uma combinação entre o **bom atendimento e os ativos físicos, intelectuais e intangíveis** da empresa;
- Cremos que o **bom atendimento** é fruto do fiel cumprimento da nossa missão;
- Compreendemos que a **concorrência leal**, que implica em investimentos na melhoria da infraestrutura e dos serviços, é a base do sistema notarial brasileiro e garante a contínua melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão;
- Praticamos a concorrência leal com profundo **respeito** aos nossos pares, sempre com foco na nossa excelência e nunca ressaltando as nossas diferenças;

- Repugnamos o uso de artifícios reprováveis para a conquista ou fidelização dos clientes;
- A **integridade da marca** está acima de qualquer coisa e em função dela os conflitos serão resolvidos;
- Acreditamos que o serviço público é beneficiado quando empresas são encarregadas da sua prestação e, portanto, os serviços notariais são beneficiados quando um cartório se vê como uma empresa e adota métodos empresariais de gestão;
- O **método empresarial de gestão** e os ativos intangíveis terão **sempre** como referenciais os **valores absolutos da atividade notarial**;
- As relações de trabalho devem se basear na confiança mútua, na transparência e no comum acordo, devendo cada parte buscar a outra para esclarecimentos e a conciliação de interesses sempre que presente algum desconforto;
- O **Cartório Andrade Lima** agirá internamente pelos seus processos de negócio e atuará externamente de maneira orgânica e coerente, sempre através dos seus gestores responsáveis;
- Valorizamos o **elemento humano** do cliente, procurando, verdadeiramente, nos colocar em seu lugar, entender seus problemas e buscar soluções eficazes para lhe conferir tranquilidade e satisfação. Nossos colaboradores devem se apresentar pelo nome e **tratar todo cliente pelo nome**, porque acreditamos que isso gera conexão e mútua confiança.

## **LEMA**

Pensar prático. Agir seguro.

# APRESENTAÇÃO

O objetivo deste **MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA** é compartilhar com todos os colaboradores e parceiros as diretrizes gerais e profissionais de conduta esperadas no **Cartório Andrade Lima**. Os tópicos constantes deste Manual foram elaborados utilizando as premissas abaixo:

- **Conferir constante relevância ao trabalho;**
- **Promover visão integrada buscando sustentabilidade;**
- **Estimular o ininterrupto aperfeiçoamento profissional e cultural;**
- **Valorizar a confiança nas relações internas e externas;**
- **Tornar-se referência para outros cartórios e empresas.**

A partir da leitura deste documento, torna-se dever de todos os colaboradores conhecer e aplicar de forma efetiva as orientações deste **MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA**. As informações também estão disponíveis no portal do cartório em:

[www.cartorioandradelima.com.br/manualdeconduta.pdf](http://www.cartorioandradelima.com.br/manualdeconduta.pdf)

## ABRANGÊNCIA

Este **MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA** se aplica a todos os gestores, colaboradores, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços do **Cartório Andrade Lima**. A obrigatoriedade de seu cumprimento permanece por todo o tempo de duração do contrato de trabalho ou relação negocial, não sendo permitido a ninguém alegar seu desconhecimento.

O colaborador assumirá automaticamente o compromisso de cumpri-lo, pela simples manutenção da relação de trabalho.

## VALORIZAR O TRABALHO

O **Cartório Andrade Lima** busca promover um ambiente de trabalho organizado e harmonioso, valorizando o ser humano, com adequados padrões de higiene, ergonomia e instalações.

É inerente à cultura organizacional do Cartório assegurar que seus colaboradores e parceiros estejam conscientes, capacitados e permanentemente reciclados para a correta execução do seu trabalho.

Um dos objetivos é que todos tenham ciência sobre suas responsabilidades, direitos e deveres, bem como que estejam conscientes sobre a importância que o comportamento de cada um tem para o sucesso.

## DAS RESPONSABILIDADES

É responsabilidade do colaborador buscar soluções para os problemas que afetam nossos clientes, demais colaboradores, partes interessadas e sociedade.

Na utilização ou modificação de qualquer documento que esteja em poder do Cartório, é necessário respeitar a propriedade intelectual própria e de terceiros, sempre atentando para princípios éticos e para a legislação aplicável. Todos os dados, informações, materiais e inventos desenvolvidos internamente, em função da relação de trabalho, são de uso exclusivo e de propriedade do **Cartório Andrade Lima**.

O colaborador não poderá prestar a terceiros quaisquer informações a respeito das políticas internas de qualquer natureza, dos métodos de gestão, do organograma e atribuições, dos processos de negócio, das rotinas de trabalho, das remunerações e benefícios, e dos planejamentos e objetivos do **Cartório Andrade Lima** que não tenham sido tornados públicos pelos meios devidos.

Informações sobre o **Cartório Andrade Lima**, o tabelião, os gestores e colaboradores devem ser transmitidas apenas para favorecer um propósito legítimo do Cartório e somente podem ser transmitidas com o entendimento expresso de que são confidenciais e devem ser utilizadas exclusivamente para o objeto restrito para o qual foram recebidas ou concedidas. Uma informação confidencial só pode ser utilizada para fins profissionais e, sob nenhuma hipótese, deve ser utilizada para obtenção de quaisquer vantagens pessoais.

Todos os documentos, sem exceção, devem ser armazenados de maneira adequada e em conformidade com as leis e normas aplicáveis. Devem ainda ser dotados do grau de detalhamento necessário e redigidos de maneira precisa, completa e que reflita a transparência e a proposição da segurança jurídica do **Cartório Andrade Lima**.

Todos os colaboradores têm ciência de que a imagem da empresa e a imagem das pessoas que a compõem estão associadas de maneira próxima e permanente, de modo que ações ou omissões que afetem uma necessariamente afetam a outra. Disso decorre que ambas as partes agirão de maneira responsável na preservação da sua própria imagem e da imagem da outra parte.

Os colaboradores devem evitar falar sobre terceiros, independente de quem sejam, de que atividade exerçam, no ambiente de trabalho, em locais públicos e redes sociais, a fim de preservar a imagem do Cartório. Quando a troca de informações em locais externos ao ambiente de trabalho for necessária, devem utilizar a maior discrição possível.

É absolutamente vedado fazer qualquer tipo de comentário que possa ser interpretado como negativo a respeito de um cliente ou fornecedor.

## **DOS DIREITOS**

Todo colaborador deve obrigatoriamente conhecer os resultados da sua avaliação de desempenho, bem como ser submetido a um processo transparente de gerenciamento de suas atividades, com orientação individual sobre assuntos que influenciem seu trabalho.

É direito de todos os colaboradores ter assegurado que suas informações pessoais, inclusive médicas, remunerações e benefícios, fiquem restritas ao próprio colaborador, à gestão de recursos humanos, ao departamento pessoal, a outros colaboradores que necessitem conhecê-las como parte do seu trabalho e ao tabelião.

Os colaboradores podem solicitar esclarecimentos sobre seus direitos e vantagens, sempre que julgarem necessário.

É direito de todos os colaboradores ter assegurado um ambiente de trabalho adequado, de acordo com as normas PCMSO e PPRA, respectivamente, Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional e Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais, que confira conforto e bem-estar de todos os que atuam em suas dependências.

É garantida aos colaboradores, visando manter o equilíbrio a harmonia social, a preservação da individualidade e privacidade, não sendo admitida qualquer atitude guiada por preconceito relacionado a origem, condição social, religião, crença ou filosofia de vida, cor, raça, sexo, situação familiar, ideologia política, associação com entidades de classe ou por outra forma discriminatória.

É direito dos colaboradores ter conhecimento sobre o plano de cargos e salários, baseando-se sua promoção principalmente em requisitos objetivos previstos no referido plano, mediante avaliação de desempenho realizada pelo seu gestor imediato juntamente com a gestão de recursos humanos e supervisionada pelo tabelião.

É permitido que os colaboradores tenham atividades paralelas de ordem pessoal, desde que respeitem o seu horário de trabalho e não impactem o seu desempenho e dos demais colaboradores. Atividades como estudos, que garantam o constante aperfeiçoamento intelectual, docência e voluntariado são incentivadas, desde que em horários compatíveis ou previamente aprovados pelo gestor imediato.

## DOS DEVERES

É dever de todos os colaboradores e parceiros do **Cartório Andrade Lima** dedicar-se ao exercício das suas funções sempre com atitude empreendedora, respeitar compromissos assumidos, preservar o segredo profissional, e guardar sigilo sobre documentos e assuntos de natureza reservada de que tenham conhecimento em razão do exercício da profissão.

Os colaboradores se comprometem a ser assíduos, cumprir seus horários de trabalho e comunicar com antecedência ao seu gestor imediato as ausências estritamente necessárias para cumprir compromissos inadiáveis.

O **Cartório Andrade Lima** e seus colaboradores sempre honrarão o **Decálogo do Notário**, de autoria do notário equatoriano Jorge Jara Grau e aprovado pelo VIII Congresso Internacional do Notariado Latino (México, 1965):

- 1 - Honre sua missão;
- 2 - Abstenha-se, se houver qualquer dúvida sobre a transparência de sua atuação;
- 3 - Cultue a verdade;
- 4 - Trabalhe com prudência;
- 5 - Estude com paixão;
- 6 - Assessorie com lealdade;
- 7 - Inspire-se na equidade;
- 8 - Atenha-se à lei;
- 9 - Exerça a sua função com dignidade;
- 10 - Lembre-se sempre de que sua missão é evitar litígio entre as pessoas.

Devem ainda agir com independência, boa-fé, submissão ao interesse público, impessoalidade, presteza, urbanidade e especialmente, observar os preceitos definidos no Código de Ética e Disciplina Notarial

editado pelo Colégio Notarial do Brasil, no Código de Normas dos Serviços Notariais e de Registros do Estado de Pernambuco, entre os quais:

- dispensar tratamento cortês e respeitar a capacidade e as limitações individuais dos usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, preferência política, posição social e quaisquer outras formas de discriminação;
- oferecer informações úteis, compreensíveis, confiáveis e claras;
- não concorrer a qualquer ato que atente contra a legalidade, moralidade, honestidade, publicidade, autenticidade, segurança e eficácia aos atos jurídicos;
- guardar reserva, quando presente a obrigação do sigilo, sobre dados ou fatos pessoais de que tenha tomado conhecimento em virtude do exercício de sua função;
- não fazer uso de informações privilegiadas obtidas no âmbito interno de seu serviço, em benefício próprio, de parentes, de amigos ou de terceiros;
- manter conduta compatível com o exercício da função pública delegada;
- preservar a imagem, a dignidade e a reputação da classe, com vistas a motivar respeito e confiança do público em geral;
- apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função;
- zelar para que os atos sejam praticados com pontualidade e celeridade;
- zelar pela adequada aplicação da Constituição da República Federativa do Brasil, da Constituição do Estado de Pernambuco, dos regulamentos, resoluções, provimentos, regimentos, ordens de serviço e demais leis e normas aplicáveis à sua atividade;
- denunciar, na pessoa do tabelião, à Corregedoria Geral da Justiça e ao Ministério Público qualquer infração ética, legal e normativa da qual tiver conhecimento.

Espera-se que todos os colaboradores exerçam suas funções com comprometimento, foco na satisfação do cliente, compromisso com resultados, proatividade, pontualidade, cultura de excelência, honestidade e transparência, buscando sempre aprimorar os conhecimentos necessários para a sua prática profissional.

Não são admitidas conversas e atitudes que envolvam violência física ou verbal, assédio moral ou sexual.

Qualquer forma de campanha ou distribuição de material envolvendo política ou religião deve ser mantida fora do ambiente de trabalho.

É vedado o acesso às dependências do **Cartório Andrade Lima** de qualquer colaborador ou parceiro que esteja sob efeito de drogas entorpecentes ou álcool e é proibido fumar em qualquer ambiente da empresa.

O dever de manter conduta compatível com o exercício da função pública delegada, estendido a todos os colaboradores, implica a abstenção de condutas delituosas ou de qualquer infração à lei, em qualquer meio ou ambiente. Implica também o comportamento reto e ilibado no meio social, atitudes de um cidadão exemplar, e a abstenção de ações ou palavras reprováveis cívica ou moralmente. Entende-se por “meio social” os ambientes públicos e os locais, ainda que privados, nos quais o colaborador esteja fora do seu estrito círculo de intimidade, bem como a mídia e as redes sociais.

É vedado ao colaborador ofertar seu trabalho, informações ou serviços a outros cartórios, por seus tabeliães, registradores, ou prepostos ou intermediários de qualquer espécie, bem como submeter-se a assédio dessa natureza. Os colaboradores devem comunicar ao seu gestor, e este ao tabelião, de imediato, qualquer abordagem, sondagem, investida ou oferta de trabalho ou convite para reuniões que sejam ou possam se converter em entrevista de trabalho, recebida de outros cartórios. A omissão do dever de comunicar será considerada submissão a assédio.

Os colaboradores do **Cartório Andrade Lima** estão terminantemente proibidos de exercer a advocacia ou a intermediação de seus serviços e ocupar cargos públicos, salvo na atividade de magistério.

Além disso, não poderão possuir qualquer espécie de relação comercial com clientes que deponha contra a imparcialidade da sua própria atuação, em nome do Cartório, nos atos em que intervierem esses mesmos clientes.

Os colaboradores não podem praticar atos notariais de seu interesse, ou de interesse de seu cônjuge ou de parentes, na linha reta, ou na colateral, consanguíneos ou afins, até o terceiro grau.

Os colaboradores devem se abster da prática de atos que possam ocasionar a responsabilização civil, criminal e administrativas do tabelião, e possuem o dever de colaborar na apuração de quaisquer fatos que possam vir a ocasioná-la, ainda que possam estar sujeitos a responderem regressivamente, ou seja, por ressarcimento ao tabelião dos danos que ele venha a ser obrigado a indenizar a terceiros, nas hipóteses de negligência, imprudência, imperícia ou má-fé do colaborador.

Todos os colaboradores e gestores deverão observar as disposições do Código de Normas dos Serviços Notariais e de Registros do Estado de Pernambuco.

Todo e qualquer acontecimento que represente descumprimento dos deveres ora estipulados deve ser comunicado imediatamente ao gestor direto do colaborador, para a tomada de ações a fim de evitar problemas e impactos negativos para a empresa.

## **POLÍTICA DE CONHEÇA SEU CLIENTE (KNOW YOUR CUSTOMER – KYC)**

“Conheça seu Cliente” é um dos pilares da prevenção contra fraudes e falsificações, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

A política de “Conheça seu Cliente” consiste em um conjunto de procedimentos que visam à avaliação contextualizada do caso, de forma a inibir a manutenção de clientes envolvidos em atividades ilegais ou que tentem utilizar o Cartório para fins ilícitos. Nesse sentido, todos os colaboradores deverão estar cientes e deverão seguir as instruções do “Procedimento de Atendimento ao Cliente”, documento esse integrante do Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) e, em caso de dúvidas, consultar a gestão de relacionamento.

Todas as operações que, pelos seus elementos objetivos e subjetivos, tenham indício de envolvimento com atividades ilícitas, em especial a corrupção e a lavagem de dinheiro, devem ser comunicadas pelo colaborador ao seu gestor, para que ele tome as providências devidas, inclusive promover, pelos meios próprios e legalmente previstos, a comunicação aos órgãos de controle e às instituições de repressão à criminalidade.

## **POLÍTICA CORPORATIVA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

O **Cartório Andrade Lima** possui uma política documentada de proteção dos ativos informacionais, diretrizes de segurança da informação, normas internas e de boas práticas corporativas.

O objetivo dessa política é salvaguardar o sigilo dos dados e informações que nos são confiados, com o compromisso de protegê-los e tratá-los, garantindo a sua integridade, confidencialidade e disponibilidade e, assim, mitigar riscos.

Essa norma se aplica aos fornecedores externos, parceiros e terceirizados, antes, durante e depois da prestação de serviços ao Cartório e deverá se fazer constar nos respectivos contratos.

Os colaboradores e ex-colaboradores do **Cartório Andrade Lima** são terminantemente proibidos, por si ou por interpostas pessoas e independentemente da finalidade, de fornecer gratuita ou onerosamente, ou seja, doar, vender ou de qualquer forma disponibilizar a quem quer que seja, ou utilizar para fins alheios ao Cartório dados extraídos ou copiados dos bancos de dados da empresa, tais como os cadastros de clientes, de firmas, de escrituras, procurações e testamentos, sob pena de representação criminal.

## **LIDERANÇA RESPONSÁVEL E COMPROMETIMENTO**

O tabelião e os gestores devem estar comprometidos com a liderança responsável e atuante em relação às suas atividades, com foco em processos e mediante prestação de contas através de relatórios gerenciais. Devem garantir que os objetivos a serem atingidos sejam previamente estabelecidos, bem como que sejam compatíveis com o contexto da organização e a direção estratégica do Cartório proposta pelo gestor de planejamento e comunicação e referendada entre os gestores e o próprio tabelião.

## SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) tem o objetivo de verificar todos os processos do **Cartório Andrade Lima** e como esses processos podem melhorar a qualidade dos serviços oferecidos aos clientes. É fundamental para a melhoria da imagem institucional, do desempenho global e na consolidação da cultura organizacional. Além disso, é um diferencial focado na satisfação dos clientes e na boa comunicação entre os funcionários e demais partes interessadas.

Dentre os benefícios estão a realização programada de treinamentos, mapeamento dos processos e o registro das atividades do Cartório. É através do sistema de gestão da qualidade (SGQ) que podemos gerenciar e aprimorar os processos, principalmente por meio do monitoramento de seus objetivos e indicadores, os quais, por sua vez, dão subsídio para a tomada de decisões e para a definição de ações de correção, prevenção e melhoria. É importante todos os funcionários estarem cientes sobre o que dizem o SGQ e as normas ISO 9001 e a ABNT NBR 15906.

## TRANSPARÊNCIA

O **Cartório Andrade Lima** zela pelo cumprimento das normas da atividade notarial e pelos rígidos controles de transparência, sempre buscando as melhores práticas nas ações e processos aos quais forem aplicáveis.

## USO DOS BENS DA EMPRESA

Nenhum colaborador pode apropriar-se de ativos ou recursos do **Cartório Andrade Lima**, nem utilizá-los para benefício próprio.

A remoção ou utilização não autorizada de qualquer ativo do Cartório é considerada ato ilícito e passível de aplicação da legislação.

Os ativos do Cartório por parte dos colaboradores não devem servir para obtenção de vantagens ilícitas ou indevidas, pessoais ou para terceiros, direta ou indiretamente.

O Cartório Andrade Lima possui diferentes tipos de ativos, sendo eles:

- a) Ativos intelectuais: propriedade intelectual que inclui softwares, documentos, metodologias e processos produzidos pelos colaboradores;
- b) Ativos físicos: mobília, instalações, equipamentos, suprimentos etc.; e
- c) Ativos intangíveis: como identidade corporativa e reputação da empresa.

No que diz respeito aos ativos físicos, cada colaborador é responsável por:

- a) Protegê-los contra furto ou uso não autorizado;
- b) Usá-los com eficiência e evitar desperdício;
- c) Usá-los para objetivos empresariais apropriados; e
- d) Comunicar imediatamente ao superior imediato qualquer perda, uso inadequado ou furto.

Para incentivar a busca do conhecimento e o aprimoramento profissional dos seus colaboradores, o **Cartório Andrade Lima** elaborou, com base no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), o procedimento que resultará na Matriz de Treinamento. O propósito desse documento é reforçar as boas práticas e estimular a troca de informações, fazendo do conhecimento parte integrante do negócio e estimulando a sua criação, difusão, assimilação e aplicação, por meio de um processo ativo e contínuo de aprendizagem.

Não há limites para a criação de atividades para a Matriz de Treinamento, desde que atendam às reais necessidades de desenvolvimento do capital humano, mapeadas previamente por avaliações de desempenho, por indicações dos gestores, por necessidades específicas ou apontadas pela gestão de recursos humanos.

## **CLIENTES**

Para o **Cartório Andrade Lima** a empatia deve balizar todas as ações de relacionamento com clientes, colaboradores, fornecedores e entidades. Por isso é dever de todos que integram o Cartório buscar compreender e respeitar o perfil de cada indivíduo ou empresa atendida, além de identificar e satisfazer suas necessidades concretas, mantendo-se alinhados com os objetivos da segurança jurídica e qualidade, usando, ainda, gentileza e agilidade. Em todos os relacionamentos com nossos clientes é mandatório receptividade, eficácia na solução dos problemas e cordialidade.

É terminantemente proibido agir de forma discriminatória a um cliente com base na sua condição social, nível de instrução, nos seus trajés ou apresentação pessoal.

Os clientes não pertencem a nenhum colaborador.

São eles o ativo mais importante do **Cartório Andrade Lima** e, portanto, espera-se de todos os colaboradores que atuem na solução dos problemas de todo e qualquer cliente, independentemente do serviço demandado, ainda que ele esteja sendo diretamente atendido por outro colaborador.

No **Cartório Andrade Lima** é de responsabilidade do Gestor de Relacionamento a gestão sobre a toda a carteira de clientes, independentemente do histórico, do perfil, dos responsáveis diretos e indiretos por sua adesão à carteira de clientes e do tipo de serviço demandado, quer sejam atos extraprotocolares, como autenticações de cópias e reconhecimentos de firma, ou protocolares, como escrituras e procurações. Nessa qualidade, o Gestor de Relacionamento deve assegurar a compatibilidade de todo e qualquer atendimento com os padrões previamente aprovados pelo núcleo gestor.

É recomendado que todos conheçam os clientes habituais e os correntistas da nossa carteira.

É terminantemente vedado aos colaboradores qualquer atuação no sentido de desviar a clientela para outros prestadores de serviços notariais, ou no sentido de procurar manter qualquer exclusividade no contato e no relacionamento com os clientes, quer essa conduta vise ou não de maneira imediata levar esse relacionamento em benefício de outros tabelionatos para os quais o colaborador venha a prestar serviços, quer de preposto, quer de agenciador.

Também por isso é obrigatório para todos os colaboradores a atualização dos dados de todos os clientes e *prospects*, bem como de todos os eventos e incidentes relacionados a cada reunião, contato, evento social ou prestação de serviço ao mesmo cliente, usando para isso os Sistema Informáticos adequados, especialmente o de CRM (*Customer Relationship Management*), nos termos das instruções do núcleo gestor.

É vedado ao colaborador prestar diretamente ao cliente ou indicar-lhe fornecedores de quaisquer bens ou serviços, tais como os de advocacia, despachos, apoio administrativo, preparação de documentos, consultoria etc, sem a prévia aprovação do tabelião, dentro dos mais estritos padrões legais e éticos.

Em todo o trato com terceiros, especialmente clientes, os colaboradores utilizarão seu e-mail corporativo e apresentarão seus cartões de visita do **Cartório Andrade Lima**, ficando expressamente vedado o uso de e-mails particulares para tratar assunto profissional e terminantemente proibida a distribuição de cartões de visita particulares ou que não tenham sido confeccionados sob patrocínio do próprio **Cartório Andrade Lima**.

Ninguém terá acesso direto às contas de e-mails e armazenamento em nuvem de nenhum colaborador, exceto nos casos de delegação de acesso expressamente definidos e comunicados, mas nunca através do compartilhamento de senhas. Excepcionalmente, os e-mails corporativos de todo e qualquer colaborador poderão ser lidos pela alta gestão, mas sempre no estrito interesse da organização e sob a supervisão imediata do tabelião.

O colaborador que possuir uma linha de telefone celular corporativa deverá utilizar essa linha para o contato com terceiros, especialmente clientes, nos assuntos de interesse do **Cartório Andrade Lima**, obrigando-se a manter o aparelho carregado e disponível no horário de trabalho. A divulgação e o uso de telefones particulares, nestes casos, não devem ser feitos em caráter sistemático, mas unicamente emergencial, sempre no interesse do cliente e do **Cartório Andrade Lima** e com o conhecimento do gestor imediato.

Não se permite o uso de telefones corporativos por não gestores fora do horário de expediente, seja para conversação, seja para troca de mensagens, salvo para solução de questões inadiáveis, com o conhecimento do gestor imediato.

Os gestores devem usar suas ferramentas de trabalho com responsabilidade para não interferir na sua vida privada.

É vedada a oferta ou pagamento de comissões a terceiros, a exemplo de despachantes e corretores de imóveis, para a captação de serviços notariais, quer sejam atos extraprotocolares, como autenticações de cópias e reconhecimentos de firma, ou protocolares, como escrituras e procurações.

É igualmente vedada a concessão, direta ou indiretamente, de descontos no valor dos emolumentos, taxas ou fundo de gratuidade, ou a restituição integral ou parcial de valores pagos pelo cliente através da guia de arrecadação, com a finalidade de captar clientela.

A atuação profissional do **Cartório Andrade Lima** não será, sob hipótese nenhuma, afetada pela eventual relação negocial, de parentesco ou de amizade entre o cliente e qualquer colaborador.

De nenhuma maneira o porte econômico de uma parte outorgante ou outorgada, ou o seu potencial de serviços notariais, afetará a isonomia e a imparcialidade com que devem o notário e seus prepostos agir em relação a todas as partes.

É vedado praticar atos, na qualidade de escrevente ou preposto, sem a estrita observância das normas legais, regulamentares e das determinações internas do **Cartório Andrade Lima**, ainda que visando recebimento de comissões ou incremento da sua remuneração.

## RELAÇÃO COM FORNECEDORES

Possuímos uma política de contratação de fornecedores a fim de garantir o estabelecimento de relações de negócio com parceiros que operem com padrões éticos compatíveis com os nossos. Os critérios para seleção, contratação e avaliação dos fornecedores estão descritos no “Procedimento de Compras e Aquisições”.

Valorizamos fornecedores que tenham foco em saúde, segurança e meio ambiente. Adicionalmente, também valorizamos o foco em processos, controle da qualidade, inovação, e contribuição técnica com as operações da nossa empresa. Não basta nos vender um serviço: o fornecedor deve pensar o Cartório.

Os fornecedores devem se abster da prática de atos que possam ocasionar a responsabilização civil, criminal e administrativa do tabelião, e possuem o dever de colaborar na apuração de quaisquer fatos que possam vir a ocasioná-la, ainda que possam estar sujeitos a responderem regressivamente, ou seja, por ressarcimento ao tabelião dos danos que ele venha a ser obrigado a indenizar a terceiros, nas hipóteses de negligência, imprudência, imperícia ou má-fé dos fornecedores.

É terminantemente vedado aos colaboradores do **Cartório Andrade Lima** solicitar ou receber, diretamente ou por interposta pessoa, em favor de si próprio ou de terceiros, comissões, recompensas, gratificações, bonificações, incentivos, ajudas de custo, honorários ou qualquer outro pagamento, benefício ou vantagem oferecido, concedido ou pago por um fornecedor de materiais ou serviços, ainda que sob pretexto de estar sendo concedido ou oferecido em razão de outras atuações desses colaboradores. Caso recebam qualquer oferta semelhante, os colaboradores se comprometem a converter a vantagem em desconto, repasse integral ou outro benefício equivalente em favor do **Cartório Andrade Lima**.

É vedado ao fornecedor do **Cartório Andrade Lima** pagar ou oferecer comissões, recompensas, gratificações, bonificações, incentivos, ajudas de custo, honorários ou qualquer outro pagamento, benefício ou vantagem a colaborador ou prestador de serviço do **Cartório Andrade Lima** ou de quaisquer outras pessoas físicas ou jurídicas que tenham intervindo ou possam vir a intervir no processo de cotação, solicitação de proposta ou na contratação dos serviços ou na cotação e contratação do fornecimento de materiais ou serviços deles decorrentes.

Todos os fornecedores, na oferta de sua proposta e como condição da sua contratação, devem declarar conhecer e respeitar o presente manual de conduta e, além disso, que pautam o exercício da sua atividade econômica pelas melhores regras de conduta, licitude e ética, e que não adotam nem se beneficiam de práticas de corrupção, concorrência desleal, crimes contra a economia popular, sonegação fiscal, lavagem de dinheiro, exploração de trabalho infantil, exploração de trabalho análogo ao de escravo, nem de práticas discriminatórias no ambiente de trabalho, quanto a sexo, cor, crença e opção sexual.

## **PATRIMÔNIO**

É obrigação do colaborador agir com o máximo zelo pelo patrimônio material ou imaterial do **Cartório Andrade Lima** e seus recursos, financeiros ou não, devendo tratá-los com a diligência que se espera no cuidado do seu próprio patrimônio. Em negociações com fornecedores, espera-se que o colaborador atue sempre para melhorar as condições da eventual contratação, empregando o máximo esforço para obter o máximo de resultado pelo mínimo de investimento.

## POLÍTICA DE PRESENTES E ENTRETENIMENTO

O **Cartório Andrade Lima** entende que seus colaboradores podem, excepcionalmente, ou seja, não sistematicamente, receber de clientes ou fornecedores pequenos presentes ou convites para entretenimento. Entretanto, sempre que lhe forem ofertados ou entregues brindes, presentes ou convites, o colaborador deverá comunicar imediatamente ao seu gestor, que poderá orientá-lo a não recebê-los ou devolvê-los.

Consideram-se convites para entretenimentos os de refeições, eventos, espetáculos, dentre outros, conferidos em caráter pessoal ao colaborador.

Em hipótese alguma os colaboradores ou seus familiares poderão receber: a) vantagens em bens ou serviços de elevada monta, inclusive viagens de lazer ou negócios e pagamentos de hospedagem; b) dinheiro, seja em espécie, em título ou em crédito equivalente, ou ainda na forma de descontos, vouchers, pontuações em programas de fidelidade ou vantagens; c) outros bens, direitos ou serviços a critério do gestor a que estiver subordinado o colaborador. Nas situações para as quais não houver precedente, os gestores poderão trazer o caso à discussão do núcleo gestor.

Os colaboradores do **Cartório Andrade Lima** estão terminantemente proibidos de pedir ou sugerir a entrega de presentes ou lembranças por parte do cliente, bem como, em nenhuma hipótese poderá condicionar a prestação, a celeridade na entrega do serviço ou a prestação de serviços complementares, como a obtenção de documentos ou o registro das escrituras, por exemplo, a qualquer tipo de gratificação ou pagamento adicional.

## CONFLITO DE INTERESSES

A prevenção do conflito de interesses exige atitudes dentro e fora do Cartório, sempre que houver a possibilidade de medidas de confronto entre os interesses dos colaboradores e os do Cartório, que possam comprometer ou influenciar de maneira indevida o desempenho de suas atribuições e responsabilidades. Diante desses conflitos, o colaborador deve seguir este manual e informá-los a seu superior direto para que este tome a decisão cabível, sempre zelando pelo patrimônio material e imaterial do Cartório.

## COMUNICAÇÃO EXTERNA

O **Cartório Andrade Lima** responde de modo institucional e transparente às consultas solicitadas pela imprensa e autoridades, sempre resguardando os seus interesses e o interesse público. Dessa forma, é vedado a todo e qualquer colaborador falar em nome do **Cartório Andrade Lima** ou apresentar-se como seu funcionário a qualquer tipo de veículo de comunicação, dentro e fora da jornada de trabalho, sem prévia autorização. Qualquer solicitação de informação ou esclarecimento por parte da mídia ou imprensa deve ser direcionada para a gestão da área de planejamento e comunicação, que providenciará as medidas necessárias.

O **Cartório Andrade Lima** possui canais oficiais para relacionamento nas redes sociais e demais mídias digitais e qualquer informação em meio eletrônico sobre o Cartório só pode ser divulgada a partir desses canais. A denominação, a logomarca e qualquer outro símbolo do **Cartório Andrade Lima** não podem ser utilizados em perfis ou publicações não oficiais. Em caso de dúvidas sobre a utilização de redes sociais, o colaborador deve consultar a área de planejamento e comunicação para esclarecimentos.

Todas as aplicações da marca do Cartório são mapeadas e, caso o colaborador necessite aplicá-las em algum novo documento, deverá solicitar a aprovação e conferência por parte da gestão da área de planejamento e comunicação.

## RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

O **Cartório Andrade Lima** apoia iniciativas para a valorização da cidadania, por meio de projetos voltados à educação, à promoção da saúde e bem-estar.

Além disso, temos o constante compromisso com a responsabilidade ambiental, buscando o melhor uso dos recursos e adotando práticas sustentáveis e perenes de prevenção de danos ao ambiente.

O **Cartório Andrade Lima** incentiva que seus colaboradores tenham conduta ativa de voluntariado no âmbito das suas comunidades.

## ONDE QUEREMOS CHEGAR

O **Cartório Andrade Lima** possui uma visão bem clara, que é se ser reconhecido como o melhor cartório de Pernambuco e referência para o Brasil.

Para que possamos atingir nosso objetivo fazem-se necessários:

- a) a busca constante por inovações em serviços e novas ferramentas tecnológicas;
- b) a constante capacitação do quadro de colaboradores;
- c) planejamento e investimento em metodologia de gestão e em infraestrutura física e lógica.

Temos clareza de que não há um critério objetivo para definir o que seja “melhor”. Por isso, todo o nosso esforço deve ser dedicado à construção cotidiana de processos produtivos cada vez mais otimizados e mais bem avaliados pelos clientes, colaboradores, fornecedores, órgãos supervisores e demais *stakeholders*. Acreditamos que a decorrência desse esforço será sempre uma crescente percepção geral, embora nunca absoluta, da condição de “melhor.”

É importante ser dito que esse atributo não foi eleito como prioritário por mera vaidade, mas por acreditarmos que a perseguição dessa visão, por outro lado, por mais limitado que seja nosso alcance, primeiramente, se reverte em prol do cliente e da sociedade e tenderá a elevar o nível da qualidade de prestação de serviços notariais em todo o contexto nacional no qual estamos inseridos e, conseqüentemente, elevar os níveis de avaliação da importância da contribuição da profissão notarial para a sociedade brasileira. E o futuro da nossa atividade, e, portanto do nosso tabelionato de notas, depende essencialmente da avaliação que a sociedade e as autoridades públicas fazem da nossa contribuição para o bem comum.

A visão de tornar-se “referência” nacional não significa que não possamos ou não desejemos o reconhecimento como o “melhor cartório do Brasil”. Trata-se apenas de admitir que seria muito difícil generalizar-se tal avaliação, considerando a extensão territorial brasileira, a imensa população e a grande quantidade de tabelionatos e registros públicos espalhados por cada rincão do nosso país.

Tornar-se referência e ser reconhecido como melhor são, portanto, duas faces da mesma moeda.

## INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Além dessas regras, os colaboradores devem observar o que dispuserem manuais de caráter especial, a exemplo de manuais de condutas na internet, de uso dos bens e equipamentos da empresa, códigos de vestimenta e comportamento, manuais de comunicação e uso de logomarca e outros ativos imateriais do **Cartório Andrade Lima**, entre outros.

O descumprimento do estabelecido neste **MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA** poderá ensejar as seguintes penalidades:

1º - Advertência verbal do superior imediato ou da área de recursos humanos;

2º - Advertência escrita do superior imediato ou da área de recursos humanos;

3º - Encaminhamento do caso para a alta gestão para a avaliação de medidas corretivas, punitivas ou indenizatórias;

4º - Desligamento do funcionário, inclusive por justa causa.

Essas penalidades não serão necessariamente impostas em caráter gradativo, podendo ser aplicadas indistintamente para qualquer infração, dependendo apenas da sua gravidade ou da reincidência, a critério do gestor.

Além disso, é dever da alta gestão, sob supervisão direta do tabelião, levar infrações à lei e às normas éticas cometidas por seus colaboradores ao conhecimento das instituições de fiscalização, repressão e controle, tais como o Colégio Notarial do Brasil, a Corregedoria-Geral da Justiça, o Conselho Nacional de Justiça, as autoridades policiais e o Ministério Público.

Este **MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA** deverá ser atualizado ou renovado, no mínimo, anualmente, e todos deverão procurar se manter atualizados e com pleno conhecimento das suas disposições. Caso qualquer colaborador tenha dúvidas sobre o significado ou extensão de alguma disposição, deverá procurar seu gestor para esclarecê-las.

É responsabilidade de todos os colaboradores comunicar aos gestores qualquer violação e suspeita de violação aos princípios definidos no presente Código, às leis e políticas, não importando qual seja a identidade ou cargo do suspeito da infração.

A omissão diante de possíveis violações será igualmente considerada conduta antiética, porque compromete a integridade e a lealdade das relações para com a empresa, e implicará nas mesmas sanções aplicáveis às demais violações.

O Cartório compromete-se a manter sigilo sobre a identidade daqueles que relataram e/ou participaram da investigação sobre a violação relatada.

## **FALE COM O TABELIÃO**

O **Cartório Andrade Lima** disponibiliza uma ouvidoria pelos meios de comunicação abaixo:

1. Ligação direta com o tabelião público Filipe Andrade Lima:

Telefone: **(81) 99265.2946**

2. E-mail: **fmelo@cartorioandradelima.com.br**

