

<b>Normativa Interna</b>				
<b>Número</b>	<b>Revisão</b>	<b>Data rev.</b>	<b>Departamento</b>	<b>Solicitante</b>
NI	17	17/10/2023	QUALIDADE	Douglas Azeredo Caureo
<b>CÓPIA NÃO CONTROLADA. VÁLIDA ATÉ: 17/10/2023</b>				

## **BOAS VINDAS**

Prezado Colaborador, Fornecedor ou Parceiro:

A vida é feita de escolhas.  
Faça sempre o melhor que puder.  
Viva com alegria.

Cordialmente,  
Lucia Dal Pont  
Regitradora de Imóveis

## **SOBRE A NORMATIVA INTERNA**

A Normativa Interna é o documento que contém a relação das normas, dos procedimentos e do código de ética do 2º Registro de Imóveis de Balneário Camboriú/SC, além do rol de deveres e de responsabilidades do colaborador, fornecedor ou parceiro, 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, nesta serventia. É uma ferramenta eficaz para situar as pessoas no ambiente de trabalho. Por meio deste manual, terão pleno conhecimento das regras que devem observar e de como devem proceder nas mais diversas 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. Desta forma, as normas escritas levam a um maior comprometimento da força de trabalho. Após o conhecimento, todos os colaboradores confirmam a ciência no Programa de Gerenciamento da Gestão. O mundo organizacional é extremamente dinâmico, de forma que a Normativa Interna (NI) será modificada circunstancialmente nos pontos que forem necessário o corpo deste documento. Portanto, quando ocorrerem alterações todos os colaboradores serão cientificados por meio de reunião, bem como pelo Programa de Gerenciamento da Gestão. A normativa será disponibilizada somente em mídia eletrônica no Programa de

Gerenciamento da Gestão.  
Todas as informações contidas nesta NI estão sujeitas à revisão. Quaisquer informações nela contidas perderão sua validade quando da entrada em vigor de uma nova legislação regendo o assunto. Além disso, a serventia se reserva o direito de incluir, modificar ou eliminar qualquer política ou prática, total ou parcialmente, seja em casos individuais ou de aplicação coletiva.

*“Há duas coisas na vida que se você guardar, você perde. Conhecimento e Afeto. Se você os guarda eles vão embora. A única maneira de ter conhecimento e afeto é reparti-los.” Mário Sérgio Cortella.*

## **1. 2º Ofício do Registro de Imóveis de Balneário Camboriú/SC**

### **1.1. Histórico**

O 2º Ofício do Registro de Imóveis de Balneário Camboriú foi criado pela Lei Estadual nº 5624/1979, sendo instalado em 10 de janeiro de 1996, esta data marca o início do funcionamento sob a responsabilidade do Titular Stalin Passos.

A serventia ocupava a sala nº 01 do Edifício Ruth de Sá, na Rua 3300, nº 120 – Centro – Balneário Camboriú-SC, com aproximadamente 150m². No ano de 2000 a titularidade foi assumida pela então Oficial Substituta Tatiana Passos, cuja gestão se deu até setembro de 2004, quando ocorreu a intervenção pela Corregedoria Geral da Justiça do Estado de Santa Catarina, sendo designado Oficial Marco Antônio Schroeder e em 2009, assumindo como interventor, Jerri Adriani Barbieri.

Em 01 de fevereiro de 2010 assumiu como Registradora Titular Lucia Dal Pont, bacharel em Direito pela Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI, especialista em Direito Notarial e Registral e Mestre em Ciência Jurídica pela UNIVALI, a qual foi aprovada no Concurso Público para provimento de vagas nos Serviços Notariais e de Registros Públicos do Estado de Santa Catarina, promovido pelo Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina.

Na sua gestão, em 07 de fevereiro de 2011, com objetivo de oferecer mais qualidade na prestação de serviços a sociedade, a serventia transferiu-se para a atual sede, com amplas e modernas instalações em aproximadamente 400m², na Rua 2480, nº 64, Edifício Garden Plaza, no Município e Comarca de Balneário Camboriú, Estado de Santa Catarina. No ano de 2014 o 2º Ofício do Registro de Imóveis – 2RIBC concorreu ao Prêmio Qualidade Total da ANOREG/BR, recebendo o prêmio OURO. Passo seguinte foi a inscrição para a certificação na ABNT NBR 15906:2021. A serventia foi auditada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas em 05 e 06 de maio de 2015, tendo recebido o Certificado de Conformidade em Gestão (ABNT NBR 15906:2021) para serviços notariais e de registro em 14 de maio de 2015.

Ainda no ano de 2015 o 2RIBC recebeu em 09 de outubro o certificado da ABNT NBR ISO 9001:2008 e o prêmio DIAMANTE de qualidade total da ANOREG/BR. E em 2016 a Serventia manteve as certificações da ABNT NBR 15906:2021, ISO 9001:2008.

O ano de 2016 marca os 20 anos da Serventia.

## **1.2. Políticas**

### **1.2.1 Política da Qualidade**

O 2º Registro de Imóveis de Balneário Camboriú está comprometido com a qualidade de seus serviços, com a sustentabilidade, bem como com a satisfação dos seus clientes externos e internos, analisando criticamente os resultados, para promoção da contínua evolução do sistema de gestão. Este compromisso aqui expresso foi definido para buscar a melhoria contínua, satisfazendo os requisitos do usuário, atendendo a legislação pertinente em conformidade com a missão, visão e valores da serventia. Para tanto busca manter sua equipe motivada e treinada para desempenhar com agilidade e eficiência os serviços prestados. Esta política da qualidade é amplamente difundida em toda a organização, primando sempre pelo entendimento e conscientização dos colaboradores da importância de um sistema de qualidade. São realizadas análises críticas sistemáticas do sistema de gestão de qualidade de acordo com a periodicidade previamente planejada. A serventia também busca se modernizar constantemente, investindo em treinamentos, novas tecnologias e equipamentos.

### **1.2.2 Política Ambiental**

Obedecer à legislação e outros requisitos ambientais aplicáveis  
Melhorar continuamente o desempenho ambiental  
Prevenir a poluição aplicada aos processos  
Avaliar o desempenho ambiental através de indicadores  
Comprometimento com a proteção do meio ambiente, promovendo o plano 5R's

## **1.3. Missão**

É a razão de ser e de existir da instituição; é o conceito da organização; a natureza de seu negócio; são os princípios e os valores de trabalho em que se opera; é o que estabelece e mantém a consistência e os propósitos; serve como marco para todas as decisões; motiva e compromete a todos e desperta o apoio de pessoas externas.  
Missão do 2º Registro de Imóveis de Balneário Camboriú/SC:

*"Contribuir para a evolução da sociedade registrando imóveis com efetividade."*

## **1.4. Visão**

É o ponto de consenso para todos os envolvidos, deve mostrar a essência, aonde a instituição quer chegar. Visão 2º Registro de Imóveis de Balneário Camboriú/SC:

*"Obter a excelência na prestação de serviços, pela qualidade e celeridade registral, na busca contínua pelo reconhecimento social."*

### **1.5. Valores e Princípios**

São ideais fundamentais em torno dos quais a organização foi construída; representam às convicções dominantes, as crenças básicas, aquilo em que as pessoas da organização acreditam; são elementos motivadores que direcionam as ações das pessoas na organização, contribuindo para a unidade e a coerência do trabalho e sinalizam o que se persegue em termos de padrão de comportamento de toda a equipe na busca da excelência. Valores e Princípios do 2º Ofício do Registro de Imóveis de Balneário Camboriú/SC:

*"Respeito – ao ser humano;  
Ética – na prestação do serviço;  
Aperfeiçoamento – estar atualizado para conhecer o que faz;  
Comprometimento – arcar com os compromissos feitos;  
Empatia – ter consciência de que o outro é diferente;*

*Responsabilidade socioambiental - executar ações sociais e respeito ao meio ambiente."*

### **1.6. Ética**

ÉTICA (ETHIKOS – ciência da alma) – Conceito: Segundo o Dicionário HOUAISS , princípio norteador do COMPORTAMENTO HUMANO. 1. Parte da filosofia responsável pela investigação dos princípios que motivam, distorcem, disciplinam ou orientam o comportamento humano, refletindo esp. a respeito da essência das normas, valores, prescrições e exortações presentes em qualquer realidade social. Para DE PLÁCIDO E SILVA , a ética profissional indica a "soma de deveres, que estabelece a norma de conduta do profissional no desempenho de suas atividades e em suas relações com o cliente e todas as demais pessoas com quem possa ter trato". Normalmente, a ética profissional é fundada no complexo de normas, estabelecidas pelos usos e costumes, pelo comportamento social. Mas pode ser criada por órgãos, a que se defere autoridade para dirigir e fiscalizar a profissão, tais como o fazem a Lei dos Notários e Registradores (Lei Federal 8935/94), o estatuto da OAB, CREA, Corregedoria da Justiça Estadual e outros.

No caso da serventia extrajudicial, destaca-se a ÉTICA NOTARIAL E REGISTRAL, consolidada na ideia de comportamento: verificação de conduta condigna para o exercício da profissão.

Neste norte, dispõe a Lei Federal nº 8935/94 no artigo 14, inciso VI e no artigo 30, inciso V: a delegação para o exercício da atividade notarial e de registro depende, dentre outros requisitos, da verificação de conduta condigna para o exercício da profissão; e proceder de forma a dignificar a função exercida, tanto nas atividades profissionais como na vida privada. Portanto, deve o oficial servir-se de uma conduta em que predomine o princípio do respeito à dignidade da pessoa humana previsto no artigo 1º, inciso III da CF/88.

### **1.6.1. A ética da registradora e de seus prepostos**

O exercício da atividade registral visa a organização técnica e administrativa destinados a garantir a publicidade, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos (art. 1º da Lei Federal nº 8.935/1994).

Portanto, O exercício da atividade envolve os seguintes deveres, nos termos do artigo 30 da Lei Federal 8.935/1994 (Notários e Registradores).

I - manter em ordem os livros, papéis e documentos de sua serventia, guardando-os em locais seguros;

II - atender as partes com eficiência, urbanidade e presteza;

III - atender prioritariamente as requisições de papéis, documentos, informações ou providências que lhes forem solicitadas pelas autoridades judiciárias ou administrativas para a defesa das pessoas jurídicas de direito público em juízo;

IV - manter em arquivo as leis, regulamentos, resoluções, provimentos, regimentos, ordens de serviço e quaisquer outros atos que digam respeito à sua atividade;

V - proceder de forma a dignificar a função exercida, tanto nas atividades profissionais como na vida privada;

VI - guardar sigilo sobre a documentação e os assuntos de natureza reservada de que tenham conhecimento em razão do exercício de sua profissão;

VII - afixar em local visível, de fácil leitura e acesso ao público, as tabelas de emolumentos em vigor;

VIII - observar os emolumentos fixados para a prática dos atos do seu ofício;

IX - dar recibo dos emolumentos percebidos;

X - observar os prazos legais fixados para a prática dos atos do seu ofício;

XI - fiscalizar o recolhimento dos impostos incidentes sobre os atos que devem praticar;

XII - facilitar, por todos os meios, o acesso à documentação existente às pessoas legalmente habilitadas;

XIII - encaminhar ao juízo competente as dúvidas levantadas pelos interessados, obedecida a sistemática processual fixada pela legislação respectiva;

XIV - observar as normas técnicas estabelecidas pelo juízo competente.

Neste sentido, dispõe o Código de Normas da Corregedoria Geral da Justiça do Estado de Santa Catarina em seu artigo 461, a saber: Art. 461. Além dos deveres legais, cumpre ao delegatário: I – dar cumprimento às ordens judiciais, se atendidos os requisitos legais e

quitados os emolumentos previamente, quando devidos;  
II – conferir a identidade, a capacidade e a representação dos interessados nos atos a serem praticados;  
III – aconselhar, com imparcialidade e independência, a todos os interessados e instruí-los sobre a natureza e as consequências dos atos que pretendam produzir;  
IV – redigir os atos em estilo correto, conciso e claro;  
V – utilizar os meios jurídicos mais adequados à obtenção dos fins visados e instruir os integrantes da relação negocial sobre a natureza e as consequências do ato que pretendem produzir;  
VI – ressalvados os casos de retificações, restaurações e suprimentos no registro civil das pessoas naturais, dar cumprimento aos mandados de averbação, registro ou anotação oriundos de outra comarca, encaminhados por ofício do escrivão ou apresentados pelo interessado e instruídos com cópias autenticadas, independentemente do “cumpra-se” do juiz da sua comarca, satisfeitos os emolumentos, se devidos; e  
VII – realizar atendimento prioritário de idoso, portador de necessidade especial, pessoa acompanhada por criança de colo, gestante, lactante e servidor público em diligência oficial.

§ 1º Ao Oficial do Registro de Imóveis incumbirá verificar se o título apresentado ostenta a conferência de que trata o inciso II deste artigo (II – conferir a identidade, a capacidade e a representação dos interessados nos atos a serem praticados).

§ 2º Não se aplica o disposto no inciso VII (VII – realizar atendimento prioritário de idoso, portador de necessidade especial, pessoa acompanhada por criança de colo, gestante, lactante e servidor público em diligência oficial) deste artigo ao protocolo de títulos pelos quais se constituam direitos reais.

Cabe ressaltar que além do que dispõe a Constituição da República Federativa do Brasil/88, a Lei Federal nº 8935/94 e o Código de Normas da Corregedoria Geral da Justiça do Estado de Santa Catarina e outras leis esparsas, as quais definem grande parte dos deveres e comportamentos éticos do Oficial e de seus prepostos, de suma importância são os Procedimentos Operacionais Padrão – POP's, a normativa interna, o manual da qualidade (documentos internos), que visam cumprir com os preceitos estabelecidos nos referidos diplomas legais. Assim, “A ética profissional é um conjunto de atitudes e valores positivos aplicados no ambiente de trabalho.” A ética no ambiente de trabalho é de fundamental importância para o bom funcionamento das atividades da empresa e das relações de trabalho entre os colaboradores/empregados.

#### **1.6.1.1. Vantagens da ética aplicada ao ambiente de trabalho:**

- a) Maior nível de produção e profissionalismo na serventia;
- b) Favorecimento para a criação de um ambiente de trabalho harmonioso, respeitoso e agradável;
- c) Aumento no índice de confiança entre os colaboradores.

#### **1.6.1.2. Exemplos de atitudes éticas no ambiente de trabalho:**

- a) Educação e respeito entre os colaboradores;
- b) Cooperação e atitudes que visam à ajuda aos colegas de trabalho;
- c) Divulgação de conhecimentos que possam melhorar o desempenho das atividades realizadas na serventia;
- d) Respeito à hierarquia dentro da empresa;
- e) Busca de crescimento profissional sem prejudicar outros colegas de trabalho;
- f) Ações e comportamentos que visam criar um clima agradável e positivo dentro da serventia como, por exemplo, manter o bom humor;
- g) Realização, em ambiente de trabalho, apenas de tarefas relacionadas ao trabalho;
- h) Respeito às regras e normas da serventia.

Ser bom profissional, ter conhecimentos técnicos, dons, talentos, habilidades e capacidades bem desenvolvidas, cabe a qualquer pessoa que deseja ter uma carreira de sucesso. Ter bom relacionamento com os colegas, facilidade no trabalho em equipe, boa comunicação, flexibilidade entre outras características, são aspectos altamente valorizados na atual sociedade. Porém, uma conduta ética no trabalho, seguindo padrões e valores, tanto da sociedade, quanto da própria organização são essenciais para o alcance da excelência profissional. A dinâmica do mercado nos exige atualização a aperfeiçoamentos constantes, e uma postura ética é de suma importância no ambiente corporativo. Através dela ganhamos credibilidade e a confiança de superiores, liderados e demais colegas e colaboradores.

Ética é o conjunto de valores morais que conduzem o comportamento humano dentro da sociedade. As organizações seguem os padrões éticos sociais, porém criam suas próprias regras para o bom andamento dos processos de trabalho, alcance de metas e objetivos. O profissional deve seguir tanto os padrões éticos da sociedade quanto as normas e regimentos internos das organizações. Um exemplo são as informações sigilosas, para a preservação de uma marca ou produto, onde este deve manter uma postura congruente com seu trabalho e manter para si os dados que lhe foram confiados, a fim de guardá-los. A ética no ambiente de trabalho proporciona ao profissional um exercício diário e prazeroso de honestidade, comprometimento, confiabilidade, entre tantos outros, que o conduzem tanto na tomada de decisões como no processo de adotá-las. Ao final, a recompensa é ser reconhecido, não só pelo seu trabalho, mas também por sua postura ética, de valores e conduta exemplar.

### **1.7 Política de Compliance e Programa de Integridade**

O Segundo Registro de Imóveis de Balneário Camboriú – 2RIBC buscando sempre defender a honestidade e impedir a ocorrência de irregularidades em sua prestação de serviços, com condutas transparentes e éticas. Entendendo como conduta corruptiva, prometer, utilizar-se de informações técnicas, internas, para obter qualquer tipo de benefício e/ou vantagem para si ou para outrem, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida tanto no

âmbito interno como com seus públicos de interesse. O Segundo Registro de Imóveis de Balneário Camboriú/SC, oferece aos seus colaboradores, fornecedores e usuários, a liberdade para denunciar qualquer conduta ou suspeita de violação de seu código de ética e/ou requisitos legais pertinentes aos serviços prestados.

A Registradora se compromete a investigar, pronta e rigorosamente, essas denúncias. O monitoramento do cumprimento da Política de Compliance é realizado pela Registradora e/ou por auditorias especializadas. Além do mais, todo colaborador é parte fundamental no processo, se responsabilizando em denunciar atitudes suspeitas através da comunicação direta à Titular. Qualquer denúncia ou relato de fatos importantes, poderá ser feito através do e-mail: [compliance@2ribc.com.br](mailto:compliance@2ribc.com.br), canal direto com a Registradora.

O Segundo Registro de Imóveis de Balneário Camboriú – 2RIBC, é uma serventia extrajudicial íntegra<sup>1</sup>, em todas as suas vertentes: das relações com seus clientes ao cumprimento das leis e normas. Atua dentro da legalidade, pautando suas atividades por valores e princípios éticos, buscando sempre defender a honestidade e impedir a ocorrência de irregularidades em suas prestações de serviços, para tanto, adota políticas e processos de compliance de acordo com as exigências reguladoras. Todos, a Registradora de Imóveis e os Colaboradores devem estar familiarizados e cumprir essas políticas e processos. As informações fornecidas neste manual representam diretrizes a serem seguidas pelos Colaboradores, além das disposições legais, regulamentares e administrativas vigentes que regem as atividades do 2RIBC e de seus Colaboradores. Todos os Colaboradores são obrigados a ler, entender e concordar em cumprir as políticas e processos de compliance contidos neste manual e declarar que o fizeram. Todos devem assinar eletronicamente a declaração de recebimento anualmente ou sempre que necessário. O manual de compliance é parte integrante da Normativa Interna do 2RIBC.

### **1.7.3 Programa de Compliance**

O setor de Qualidade, através de seu coordenador é o responsável pela continuidade das questões de compliance do 2RIBC. Conforme necessário, pode utilizar serviços de outros coordenadores para auxiliá-lo na gestão contínua do programa de compliance. Qualquer dúvida sobre as políticas e processos contidos neste manual ou sobre qualquer regulamento ou questões de compliance deve ser direcionada ao gestor da qualidade. O gestor da qualidade postará no sistema informatizado de gestão da qualidade este manual (parte integrante da normativa interna) para que todos os Colaboradores, inclusive na contratação de novos Colaboradores fiquem cientes e possam consultar sempre que necessário. O(a) responsável pelo INOVAR2RIBC (programa de treinamento do 2RIBC), providenciará treinamentos sobre compliance e armazenará a documentação em meio eletrônico para fornecer evidências do treinamento.

Ações sistemáticas sobre o sistema de Compliance:



1. A política deverá ser atualizada anualmente, todos os colaboradores devem estar cientes sobre ela.
2. A política deverá ser disponibilizada junto ao site da serventia e deverá ser verificada se está atualizada.
3. O coordenador da qualidade é responsável por verificar junto a titular se existe denúncias no canal de comunicação e também deve atualizar o indicador de “denúncias”.
4. É de responsabilidade do Coordenador da Qualidade atualizar as questões de compliance que possam surgir durante o ano, inclusive aquelas relevantes na atividade.
5. Cabe ao coordenador do setor de qualidade a atualização, acréscimo ou modificação dos riscos de compliance. Essas alterações devem ocorrer imediatamente após apuração e revisadas anualmente junto a “Análise de riscos de compliance”.

#### 1.7.4 Análise de Risco de compliance e processo de apuração.

A análise de Risco do 2º Registro de imóveis seguem a matriz de impacto e probabilidade abaixo, nela estão contidos os riscos, estado atual e apuração.

Item	Impacto	Proba- bilidade	Risco	Estado Atual	Estado Desejado	Apuração	Efeitos sobre o risco
Receber direta ou indiretamente vantagem indevida no cumprimento de suas funções;	3	1	Baixo	A serventia possui diversas etapas de trabalho, todas as etapas tem o intuito de gerar conferência sobre a etapa anterior evitando que esse risco ocorra.	Manter o estado atual	Verificar nas etapas de conferência e canais de comunicação.	Aceitar
Oferecer vantagens indevidas para o cumprimento de suas funções;	4	1	Médio	A serventia possui diversas etapas de trabalho com o intuito de conferência dos setores anteriores. Todos os processos são realizados em sistema automatizado e	Manter o estado atual	Verificar nas etapas de conferência, canais de comunicação e inficadores	Aceitar

				possuem prazos definidos, os prazos são monitorados pelos coordenadores. Toda situação fora dos parametros deve ser autorizada pela Registradora Titular ou Substituta.			
Alterar, fraudar, modificar informações no sistema do cartório;	5	1	Médio	Todos os dados do cartório são mantidos em sistema online, qualquer modificação fica registrado no login do colaborador e no local alterado. A serventia possui diversos setores que conferem as informações do sistema com base na documentação recebida, diminuindo assim a probabilidade de acontecimento de alterações indevidas.	Manter o estado atual	Verificar nas etapas de conferência, auditoria do sistema.	Aceitar
Alterar dados do sistema sem autorização;	4	1	Médio	Todos os dados do cartório são mantidos em sistema online com acesso por senha individual, todos os usuários do sistema têm autorizações específicas de modificações e	Manter o estado atual	Auditoria do sistema operacional.	Aceitar

				bloqueios que diminuiu a probabilidade de acontecimentos.			
Vazamento de informações;	3	1	Baixo	As informações disponíveis na serventia em sua maioria são públicas, contudo, elaboramos um procedimento de proteção de dados, disponível a todos os colaboradores, que são treinados anualmente sobre os dados sensíveis.	Manter o estado atual	Verificar canais de comunicação.	Aceitar

As penalidades do não atendimento as normas de compliance devem ser aplicadas conforme item 3.13.

---

<sup>1</sup> “Uma empresa íntegra é aquela que passa uma boa percepção de valor, de confiabilidade, de segurança e, acima de tudo, de respeito aos clientes, parceiros, colaboradores e fornecedores.

Em geral, integridade é definida como a qualidade daquele que se comporta de maneira correta, honesta e contrária à corrupção.

Ter integridade na empresa é respeitar o parceiro de negócio, tratar bem os funcionários, honrar os contratos e os acordos, respeitar as leis, não enganar clientes ou fornecedores, não cometer infrações e evitar que elas aconteçam”.

Disponível

em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/empresa-integra-saiba-como-protoger-o-seu-negocio-contr-a-corrupcao,3b9fb85844cb5510VgnVCM1000004c00210aRCRD>> acesso em 15.01.2019.

## 2. NORMAS GERAIS

### 2.1. Do colega de trabalho

- a) Tratar todos com gentileza, respeito e humildade.
  - b) Manter o bom humor, respeitando o limite e espaço de cada um.
  - c) Compreender que brincadeira tem hora, portanto, controlar-se.
  - d) Saber ouvir opiniões contrárias às suas, sendo flexível e lembrando que todos têm o direito de opinar.
  - e) Ter um comportamento compatível com as regras e valores da serventia.
  - f) Tentar esclarecer as dúvidas da melhor forma possível.
  - g) Entender e respeitar o posicionamento e a forma de cada um pensar e agir.
  - h) Proporcionar harmonia no local de trabalho.
  - i) Estar disposto a aprender.
  - j) Evitar a exposição na presença de clientes.
- Passamos grande parte do dia dentro da Serventia, por isso é necessário que todos convivam em harmonia.

## 2.2. Dos usuários

- Os nossos usuários estão segmentados da seguinte forma:
- a) Particulares;
  - b) Imobiliárias e Corretores de imóveis;
  - c) Incorporadoras e Instituidoras de Condomínio;
  - d) Advogados;
  - e) Judiciário – Oficiais de Justiça;
  - f) Profissionais liberais;
  - g) Outros.

Devemos tratar as pessoas como gostaríamos de ser tratados, mostrando-se disponível, acessível, gentil e comunicando-se bem, ou seja, se fazendo entender e sabendo ouvir. Portanto devemos: Agir de forma ágil e eficaz; Evitar dar privilégios a alguns em detrimento de outros; Ter paciência e polidez; Demonstrar educação e gentileza; Ter humildade e generosidade no tratamento com os usuários; Sanar as dúvidas com sabedoria e embasamento jurídico; Interpretar a necessidade dos usuários; Utilizar linguagem simples e clara do texto jurídico. Por fim, dirija-se ao cliente sempre utilizando os pronomes de tratamento Sr. ou Sra., Dr. ou Dra., ainda que se trate de um(a) jovem.

## 2.3. Ajudando o usuário

O cliente, muitas vezes, não sabe exatamente do que precisa e/ou onde conseguir. Assim, é nossa responsabilidade saber filtrar suas necessidades e orientá-lo corretamente. Se for necessário, oriente como preencher um documento, onde conseguir um documento ou uma informação. Tenha sempre em mãos o telefone e o endereço dos órgãos públicos, Serventias, bancos, etc., onde o cliente pode buscar o que precisa ou pode obter melhores informações. Mas atenção, a indicação, o direcionamento ou captação de serviços para

determinados profissionais NÃO PODE OCORRER. Assim, não indique advogados, engenheiros, tabelionatos ou corretores de imóveis específicos. Isso é incompatível com nossas atividades e será considerada FALTA GRAVE.

#### **2.4. Ajudando o colega**

Todos são responsáveis por criar um ambiente para empolgar o cliente. Se você verificar um colega em dificuldade com um cliente, que possa gerar um desgaste de imagem ou uma antipatia, você deve apoiá-lo, no momento certo, ou até mesmo, em casos extremos, substituí-lo discretamente no atendimento, para que o cliente não perceba a troca.

#### **2.5. Aprendendo a ouvir e a decidir**

Quando um cliente lhe diz algo, você deve ouvir sem ficar na defensiva. Uma das razões pelas quais as pessoas ficam tensas quando ouvem os clientes é que acham que sempre terão de fazer o que esses querem. Não compreendem que ouvir tem dois lados. Primeiro, antes de qualquer coisa, procurar compreender. Segundo, decida se quer fazer algo a respeito do que ouviu. E é importante dar-se conta de que não precisará decidir nada imediatamente após compreender o que a pessoa deseja. Poderá fazer depois, quando tiver tempo para pensar ou conversar a respeito com outras pessoas. Um atendimento de qualidade não significa fazer tudo o que o cliente quer e da forma que ele quer. Significa saber ouvir, e, após, com as informações oferecidas, decidir o que fazer e como comunicá-la ao cliente.

#### **2.6. Lidando com um erro cometido com o usuário**

Se cometer um erro com um cliente, 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 cliente, ninguém gosta de ser enrolado, mas se comprometa em resolver o seu problema e efetivamente resolva. Comunique imediatamente ao seu chefe, e envolva os colegas, para todos converterem a energia na solução do problema. Atendimento de excelência não é discutir para saber quem tem razão ou colocar a culpa em outro – está ligado a solucionar o problema do cliente.

#### **2.7. Da colaboração e da cordialidade**

Entendemos por Colaboração e cordialidade as atitudes de:

- a) Humildade e generosidade no tratamento com as pessoas;
- b) Ajudar o colega na sua função, desde que não prejudique o seu próprio trabalho;
- c) Quando houver tempo vago, se disponibilizar para ajudar um colega;
- d) Manter a calma e o tom de voz perante uma situação complicada;
- e) Pedir desculpas quando necessário;
- f) Bom senso e respeito nas relações entre colegas de trabalho;

- g) Tratar todos da mesma forma;
- h) Considerar que todos fazem parte da mesma equipe e da mesma Serventia;
- i) Ter paciência para explicar.

## **2.8. 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 Serventia requer bom senso e simplicidade no vestir, além dos cuidados habituais com a saúde e higiene.

Apresentação pessoal compreende:  
Estar com a higiene pessoal em dia (unhas, cabelo, barba, etc);  
Roupas limpas e passadas;  
Cabelos penteados;  
Maquiagem sutil;  
Perfume suave;  
Postura correta;  
Tom de voz adequado;  
*“Sua imagem é a imagem que você passa da nossa Serventia!”*

## **2.9. Do uso do uniforme**

O uniforme foi instituído no 2º Registro de Imóveis de Balneário Camboriú/SC em maio de 2014, por solicitação dos colaboradores.

### **2.9.1. Tem como finalidade**

- a) Facilitar a identificação dos profissionais da Serventia pela padronização das vestimentas;
  - b) Demonstrar o grau de profissionalismo da Serventia;
  - c) Dar praticidade aos colaboradores na escolha de roupas para o trabalho;
  - d) Proporcionar economia na aquisição de roupas para o labor;
  - e) Inibir roupas com estampas inapropriadas para o ambiente profissional.
- Quanto a confecção, cor e modelo do uniforme, nos casos necessários, deverá ser decidido por todos, na forma de votação, onde a minoria acata a decisão da maioria.

## **2.10. Regras de utilização do uniforme**

O uso do uniforme É OBRIGATÓRIO por todos os colaboradores, em todos os dias de expediente, devendo estar sempre limpo, bem apresentado e, o crachá, em local de fácil visualização. O desrespeito às regras de utilização do uniforme é passível de advertência verbal e, em caso de reincidência, será considerada FALTA GRAVE.

A composição e a utilização do uniforme e de complementos necessários para a vestimenta, deverão seguir as seguintes orientações:

### **2.10.1 Homens:**

- a) Camisas: as camisas serão de manga longa e camisa polo manga curta (azul clara), disponibilizadas pela Serventia, podendo ser utilizada tanto para dentro como para fora da calça, remangada ou não.
- b) Blusas de inverno: suéteres e pulôveres na cor azul escuro, são disponibilizados pela serventia, caso haja necessidade de outro tipo de casaco, usar preferencialmente nas cores azul escuro ou preto.
- c) Calças: as calças serão na cor preta ou azul (tonalidades escuras), podem ser em qualquer tipo de tecido, preferencialmente que não contenham rasgos, manchas ou detalhes muito “chamativos”.
- d) Crachá: deverá ser colocado no pescoço observando que o mesmo fique com a identificação do colaborador voltada para o usuário.
- e) Calçados: estão autorizados todos os tipos de calçados, desde que não sejam muito “chamativos”.
- f) Acessórios: estão liberados, desde que não se tornem chamativos ou com maior destaque que as informações necessárias constantes no crachá.

### **2.10.2. Mulheres:**

- a) Camisas: as camisas serão de manga longa e camisa manga curta (azul clara), disponibilizadas pela Serventia, podendo ser utilizada tanto para dentro como para fora da calça, bermuda ou saia, remangada ou não. Aconselha-se a utilização de blusa branca por baixo e roupa íntima com tons discretos.
- b) Blazer/Blusas de inverno: blazer, suéteres e cardigans na cor azul escuro, são disponibilizados pela serventia, caso haja necessidade de outro tipo de casaco, usar preferencialmente nas cores azul escuro ou preto.
- c) Calças/Bermuda: as calças e bermudas serão na cor preta ou azul (tonalidades escuras), podem ser em qualquer tipo de tecido, preferencialmente que não contenham rasgos, manchas ou detalhes muito “chamativos”. Em relação a bermuda o comprimento será até o joelho.
- d) Vestido/Saia: os vestidos e saias serão na cor azul escuro, são disponibilizados pela serventia, o comprimento será até o joelho.
- e) Crachá: deverá ser colocado no pescoço observando que o mesmo fique com a identificação do colaborador voltada para o usuário.
- f) Calçados: estão autorizados todos os tipos de calçados, desde que não sejam muito “chamativos”;
- g) Acessórios: estão liberados, desde que não se tornem chamativos ou com maior destaque que as informações necessárias constantes no crachá.

### **2.11. Da assiduidade**

Assiduidade consiste em estar presente de forma regular, nos dias e horários de expediente da Serventia. Ser assíduo não é somente vir ao trabalho, mas ter uma permanência útil e produtiva no ambiente profissional. Assim, devemos procurar ajudar a um colega, ou ler um material de atualização, ao invés de ficar ocioso ou de conversa.

O controle de assiduidade é realizado pela Registradora Titular e pela

escrevente responsável pelo RH, em eventuais ausências, as mesmas deverão ser avisadas o mais rápido possível. Atrasos eventuais devem ser comunicados previamente, bem como ausências inevitáveis ao serviço por motivo de doença comprovadas por atestado médico apresentado em até 24h para a Registradora Titular. 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 após questioná-lo se ainda necessita dos seus serviços. As faltas não justificadas serão consideradas como faltas não abonadas, podendo descontar do período de férias, de acordo com a CLT – Consolidação das Leis do Trabalho. São consideradas como faltas justificadas as previstas no art. 473 da CLT e demais previstas no art. 12 do DECRETO Nº 27.048/49. Poderão ocorrer atividades extra funcionais, como por exemplo: treinamentos internos e externos, eventos, festas e comemorações. Nos casos de realização deste tipo de atividade pela serventia, fica definida como regra a participação VOLUNTÁRIA. A assiduidade poderá ser considerada OBRIGATÓRIA, casos em que será expressamente informado.

## **2.12. Da Pontualidade**

Os horários são estipulados para serem cumpridos. Portanto, ajuste sua rotina para se adequar às necessidades da Serventia. É salutar prever sua chegada ao ambiente de trabalho 5 ou 10 minutos antes do previsto para que você consiga estar pronto para o expediente no momento exato do seu início, com o computador e demais equipamentos e materiais apostos e prontos para utilização. Os horários de intervalo devem seguir a mesma regra, principalmente o intervalo para o lanche, onde o atraso de um colaborador ensejará um acúmulo de serviço para os outros colegas de trabalho e atrapalhará a rotina podendo provocar o descontentamento dos clientes. Nestes intervalos, atente para a quantidade de colaboradores que se encontram na copa e para o tempo que permanecerá lá. Lembre o café/lanche é para alimentar-se e espalhar um pouco e não para conversar. Em caso de necessidade de alterações de horário, atrasos ou faltas ao expediente, é dever de cada colaborador avisar ou fazer com que seu coordenador imediato seja informado o mais rápido possível para que ele possa se organizar para o expediente e/ou providenciar substituições necessárias na sua equipe visando atender a demanda existente. Poderão ocorrer, excepcionalmente, compensações de horário em caso de atrasos justificados, devendo ser regulado com a Registradora Titular o cumprimento desta determinação. Os colaboradores deverão ter pontualidade, tanto quanto ao horário de entrada, quanto ao de saída, não entrando depois e nem saindo antes dos horários combinados, sob pena de advertência. Pontualidade é essencial e é uma obrigação do colaborador. “Antes da hora ainda não é hora, depois da hora, já não é mais hora.”

## **2.13. Da eficiência, eficácia e efetividade**



Embora pareçam palavras com o mesmo significado, na verdade são distintas e complementares uma da outra.

Eficiência: é a capacidade administrativa de produzir o máximo de resultados com o mínimo de recursos, energia e tempo;

Eficácia: é a relação entre resultados pretendidos e resultados obtidos;

Efetividade: Diz respeito ao resultado concreto, ou às ações que fizeram acontecer esse resultado concreto (fins – objetivo e metas desejadas).

Assim, devemos:

- Entender o que se está fazendo, entender a Serventia como um todo;
- Ter concentração no que se está fazendo;
- Fazer um trabalho correto e claro, atendendo aos prazos e os usuários, de forma objetiva, com agilidade e presteza;
- Elaborar o seu trabalho sem necessidade de fiscalização;
- Ter boa comunicação;
- Expor os assuntos relacionados a Serventia à todos;
- Responder as dúvidas de forma clara sem deixar mais dúvidas;
- Fazer o correto;
- Desempenhar a função da maneira certa e no prazo certo;
- Realizar sua atividade com competência, agilidade, segurança e ainda, com alegria e ótimo relacionamento com colegas/clientes;

#### **2.14. Da iniciativa/criatividade**

Iniciativa é a capacidade de agir por si mesmo, sem necessidade de ordens superiores. Já a Criatividade, pode ser considerada como a capacidade de criar algo novo, diferente daquilo que já existe ou é realizado. Nesse sentido, todos podem e devem contribuir com sugestões de melhorias para o bom funcionamento da Serventia, todas as ideias apresentadas serão levadas em consideração, independente de quem a trouxer, sendo sua aplicabilidade analisada pela Registradora Titular. Não devemos nos limitar a fazer apenas o que nos foi delegado e ignorar o que acontece ao redor, devemos sempre procurar fazer o “algo mais”, ir além do que lhe foi atribuído sem que alguém tenha que pedir. Evite esperar pelos outros. Se puder fazer, faça ou ajude a fazer! Seja Proativo, se antecipe aos fatos, observando sempre o seu nível de autonomia para as tomadas de decisões. Estando bem informados sobre os problemas, as oportunidades e as dificuldades da Serventia, os funcionários poderão usar seu potencial criativo para gerar a inovação que vai ao encontro das necessidades da empresa. Devemos estar sempre atualizado quanto aos sistemas que facilitam o acesso dos usuários ao extrajudicial, para que a serventia seja um meio fácil e eficaz a TODOS.

#### **2.15. Do comprometimento**

O comprometimento evidencia-se por atitudes como:

- Concentração e entendimento do funcionamento da serventia como um todo;
- Dedicação no que está fazendo;
- Ser responsável pelos seus atos;

- d) Respeitar e acatar as regras que são definidas;
- e) Agir profissionalmente e ter dedicação para com a função que se está exercendo;
- f) Defender sua atividade perante os outros;
- g) Estudar o Código de Normas, o regimento de custas e entender do assunto, procurando estar sempre atualizado;
- h) Desempenhar suas funções com vontade, com intuito de melhorar as atividades da Serventia, de ser útil e não somente “fazer por fazer”;
- i) Ser assíduo, pontual, responsável e ter iniciativa; *“Vestir a camisa do 2RIBC e dar o melhor de si”.*

## **2.16. Do Respeito à Privacidade dos dados.**

Em relação ao exercício de suas atividades prezando, constantemente, a sua função, você é levado a tratar dados pessoais para cumprir as atribuições previstas na Lei Federal nº 6.015/73, na Lei Federal nº 8.935/95, na legislação tributária e no Código de Normas da Corregedoria Geral da Justiça do Estado de Santa Catarina.

O tratamento de dados pessoais consiste em toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Desta forma você deverá atender as seguintes diretrizes:

- a) Não compartilhar dados pessoais entre os colaboradores, exceto:
  - Se necessário para um atendimento ou cadastro do qual você não é responsável;
  - Se recebeu algum dado por engano e você conhece seu real destinatário (Internamente apenas)
- b) Não compartilhar dados pessoais de maneira verbal para outros usuários, presencialmente ou por telefone.
- c) A divulgação de dados pessoais deverá ser restrita as informações que constam nas certidões.
- d) Não deixar anotações ou papéis com dados pessoais em locais visíveis.
- e) Sempre que for se ausentar da sua mesa, bloquear seu computador.
- f) Não compartilhar login e senha do Windows ou demais sistemas.
- g) Não compartilhar o certificado digital.
- h) Não utilizar qualquer mídia externa (ex. pen-drive; HD externo, ou qualquer outro similar) nos computadores da serventia, sem a expressa autorização de pessoa designada pelo titular para tal fim.
- i) É proibida a utilização de celular pessoal para contato com os usuários da serventia, seja para informações, dúvidas ou ainda para enviar ou receber documentos, sendo que qualquer comunicação deve ser realizada através dos meios oficiais da serventia.

É necessário que você cuide para que pessoas ou entidades estranhas à Serventia não tenham acesso às informações que estão sob sua responsabilidade no exercício de sua função. Os documentos/títulos devem ser bem guardados, protegidos de eventuais

perdas ou desvios. Também não devem os mesmos ser retirados do setor competente sem permissão prévia do seu superior hierárquico. As senhas de acesso aos sistemas são de uso pessoal e intransferível. O funcionário 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. Evitar comentários sobre assuntos do trabalho em local diverso ao 2RIBC, principalmente sobre informações dos usuários, colaboradores e da Registradora Titular, referente a valores e investimentos. Não devem ser divulgadas informações à terceiros, amigos ou família, por mais bem intencionados que sejam. Sigilo é um ingrediente importante da Ética profissional. Nosso serviço requer sigilo em todos os aspectos, o que não é sigiloso é público e sai nas certidões. Evitar propagar eventuais acontecimentos internos para fora do trabalho, sejam eles de caráter sigiloso ou não.

### **2.17. Da postura profissional**

Os assuntos referentes a Serventia devem ser tratados no ambiente de trabalho, usando dos recursos aqui disponibilizados e autorizados. Modelos de atos, formulários, minutas, informações sobre os imóveis, documentos do nosso arquivo, matrículas, indicadores, arquivos eletrônicos, etc. somente podem ser copiados com autorização expressa da Registradora Titular, e dentro dos limites legais. Constitui infração grave dos deveres funcionais:

- a) Obter vantagens para si ou para outrem, ou fomentar interesses contraditórios ou paralelos aos da Serventia.
- b) Cobrar e/ou receber para si ou para outrem valor pecuniário por informações, orientações e exame de documentação, dentro ou fora do ambiente da Serventia, referente à preparação ou retificação de títulos e/ou documentos que ingressaram ou virão a ingressar no registro de imóveis.
- c) Receber propina, comissão, presente ou vantagem de qualquer espécie, em razão de suas funções.
- d) É vedado aos funcionários prestar serviços em projetos ou documentos sujeitos a registro ou 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;
- e) Quebrar o Sigilo sobre os serviços prestados pela Serventia.

### **2.18. Do uso dos Recursos Tecnológicos:**

- a) Do Telefone:**  
A eficiência e cortesia no uso do telefone são tão necessárias quanto no contato pessoal. Responda ao telefone prontamente. Ao fazê-lo, identifique a serventia e a você próprio. Fale claramente. Ouça cuidadosamente. Cuidado com o tom de voz, pois ele passa ao interlocutor o que você está sentindo a respeito dele. Assim, se você estiver com preguiça de atendê-lo, com intolerância, com

má vontade ou rispidez, o cliente perceberá facilmente, sem precisar ver a fisionomia do seu rosto. Portanto, fale com energia e empolgação, isso o cliente sentirá na sua voz. Ex. de atendimento ao telefone: “2º Registro de Imóveis, Fulano de Tal, Bom dia”. Os telefones da Serventia precisam estar sempre disponíveis para chamadas de interesse da instituição. O telefone é destinado ao trabalho, o que não implica necessariamente na proibição de seu uso pessoal, no entanto devemos evitar o uso pessoal pois algum colaborador ou usuário poderá precisar para o trabalho.

**b) Do celular:**

O uso do celular pelos colaboradores é autorizado para ligações e mensagens, com as seguintes condições:

- a) Deverá permanecer no modo silencioso;
- b) Poderá ficar na mesa do colaborador;
- c) Não poderá ser utilizado para jogos e internet;

Assim, ao entrar na Serventia, coloque-o no modo silencioso. Se precisar receber ou passar recados durante o expediente, dirija-se a um local onde não atrapalhe os demais colaboradores. Seja rápido e direto. Configura falta grave o seu descumprimento.

**e) Dos equipamentos eletrônicos:**

O uso e/ou o porte de aparelhos de MP3, MP4, gravadores, câmeras, pen drives, está proibido, ou seja, qualquer aparelho eletrônico de voz, dados ou imagem, deverão ficar desligados ou no silencioso e guardados, sob pena de falta grave. Em caso de necessidade de utilização de qualquer desses equipamentos para fins profissionais, solicitar autorização para a Registradora Titular.

**f) Dos aparelhos de Ar Condicionado:**

Conforme a regulamentação prevista na Norma Regulamentadora - NR 17 que trata de Ergonomia, a temperatura ideal para o ambiente de trabalho equiparado a um escritório pode variar de 20°C a 23°C (graus centígrados).

Nesse sentido fica estabelecido que o controle da temperatura do ambiente será efetuado pelos coordenadores de setor, observando-se a regulamentação e a solicitação da maioria da equipe.

## **2.19. Manutenção dos aparelhos de Ar condicionado**

Para fins de atendimento a regulamentação prevista na Portaria nº 3.523/98 , do Ministério da Saúde, referente a manutenção dos aparelhos de ar condicionado. A serventia contratou serviços especializados de manutenção que são realizados mensalmente conforme cronograma e planejamento realizados pela prestadora de serviços (Eletro Altimas Ltda. EPP – CNPJ 83.186.551/0001-19).

## **2.20. Do uso do material e conservação do patrimônio**

Desperdício produz aumento de custo operacional. É necessário que cada um de nós estejamos preocupados com a redução de despesas e com a sustentabilidade.

Você deve procurar avaliar o uso que faz do material de consumo à sua disposição. Você pode contribuir para diminuir o padrão de consumo da Serventia. As sugestões para economia ou de operações mais racionais devem ser apresentadas ao seu Coordenador. Também não pode ser retirado do ambiente de trabalho, sem prévia anuência da Registradora Titular, qualquer documento ou objeto da Serventia. O material deve ser utilizado com o mesmo carinho e cuidado que você tem com os seus objetos, portanto:

- a) Utilizar os materiais fornecidos pela Serventia bem como os móveis e computadores com cuidado, conservando-os, de forma consciente para que não haja perdas desnecessárias.
- b) Utilizar papel rascunho, sempre que possível.
- c) Imprimir somente o necessário.
- d) O manuseio deve ser com cuidado para não haver estragos, evitando desperdícios e prejuízos.
- e) Economizar os materiais e fazer uma melhor utilização deles, por questões ambientais e financeiras.

## **2.21. Do comércio nas dependências**

Fica autorizado o exercício de atividades comerciais fora do horário de expediente, ou seja, antes, ao final ou nos intervalos do mesmo. Para tanto deve-se observar para que esta atividade não interfira no trabalho dos demais colaboradores da serventia.

## **2.22. Das manifestações religiosas, políticas, etc**

Deve-se respeitar todas as opções religiosas e políticas. É inadequado manifestações de apreço ou desapreço no ambiente de trabalho, sobre esses e outros assuntos polêmicos.

## **2.23. Da discriminação**

Em nenhuma hipótese a Serventia admitirá que alguém se faça valer de uma condição profissional privilegiada, que abuse de seu poder, insistindo junto a outrem para obter alguma vantagem ou benefício pessoal. Não se aceita na Serventia nenhum tipo de discriminação seja ela racial, sexual, religiosa, condição física ou qualquer outro.

## **2.24. Da comunicação**

Serão utilizados para a veiculação de notícias: e-mail profissional (@2ribc), sistema Pandion (comunicador interno), Programa de Gerenciamento da Gestão (programa), Notícias da Semana e whatsapp etc. É obrigação de cada colaborador a leitura desses instrumentos, pois eles são fontes importantes de informações sobre a Serventia, não sendo admitida a alegação de seu desconhecimento.

As informações devem ser transmitidas entre colaboradores de forma clara e objetiva, de modo a não gerar dúvidas. Quando forem tomadas decisões em reuniões, deve-se comunicar à todos os interessados. O registro das reuniões ocorre por meio de Memória de Reunião que ficam arquivadas no Programa de Gerenciamento da Qualidade, cujo acesso é livre para todos os colaboradores.

Observe as seguintes dicas:  
Sempre busque ponderar suas ações, reflita bastante e evite expor opiniões sobre assuntos que fogem ao escopo da empresa;  
No ambiente de trabalho, as questões profissionais devem estar acima das pessoais;  
Respeitar o colega, se houver algum problema, procurar resolver com quem gerou a avença;  
Manifestar seu descontentamento com alguém que não tem nada a ver com seu problema é espalhar a discórdia no ambiente de trabalho;  
Atender usuários e colegas de trabalho da mesma forma que gostaria de ser atendido (empatia);  
Manter todos os setores informados de mudanças e convenções utilizando os meios de comunicação disponíveis;  
Utilizar os meios de comunicação disponibilizado somente para atividades estritamente profissionais.  
Deve ser clara e objetiva, sem deixar dúvidas ou entendimentos diferentes;

## 2.25. Da política de segurança

Você também é responsável pela segurança no seu ambiente de trabalho. Cabe a você estar atento às situações que possam implicar algum risco para si mesmo ou para seus colegas, seja de acidente, seja a integridade física ou mental.

Esta serventia conta com os seguintes seguros:  
a) De Vida (individual e coletivo) para os colaboradores;  
b) De Responsabilidade Civil;  
c) Contra danos nos equipamentos.  
Anualmente os programas de ergonomia (PERG, LTCAT, PCMSO e PPRA) são renovados visando a avaliação do ambiente de trabalho e sendo o conteúdo desses programas disseminado entre os colaboradores.  
Da segurança ocupacional:  
a) A serventia disponibiliza equipamentos de proteção individual (EPI) aos colaboradores que possuem contato com agentes químicos (produtos de limpeza) e disponibiliza também equipamentos que neutralizam os efeitos de agentes ergonômicos (posturas inadequadas);  
b) Para cada novo colaborador é repassada a ordem de serviço (NR1);  
c) São elaborados exames médicos admissionais, demissionais e periódicos anualmente, conforme PCMSO;  
d) É elaborada anualmente medição quantitativa dos riscos, ruídos e iluminação por técnico devidamente regulamentado (LTCAT);  
e) Os colaboradores possuem treinamento em primeiros socorros e combate a incêndio, e ainda, a serventia possui kit de primeiros socorros disponível em lugar de fácil acesso a todos contendo produtos regularmente controlados (validade etc);

- f) Os equipamentos de combate a incêndio são anualmente revisados e os extintores são compostos de CO<sup>2</sup>, também conhecido como dióxido de carbono, é um gás mais denso que o ar, sem cor, sem cheiro, não condutor de eletricidade e não venenoso (mas asfixiante). Age principalmente por abafamento, tendo, secundariamente, ação de resfriamento. Pode não deixar resíduos nem ser corrosivo é um agente extintor apropriado para combater incêndios em equipamentos elétricos e eletrônicos sensíveis (centrais telefônicas e computadores);
- g) A serventia dispõe de colaboradores designados da CIPA devidamente certificados;
- h) A manutenção preventiva de ar condicionado é mensalmente realizada, com disponibilização pelo técnico de laudos dos equipamentos;
- i) A serventia possui padrões mobiliários e instalações adequadas aos seus usuários (banheiro adaptado, rampa etc);
- j) Nos filtros de água são realizadas manutenções semestrais;
- k) Placas de sinalização interna, rota de fuga e mapa de risco estão em evidência na serventia;
- l) Câmeras/alarme em toda a serventia e empresa de segurança 24 horas;

## **2.26. Da organização**

Todos são responsáveis por manter a organização do ambiente profissional, portanto, mantenha sua mesa bem organizada e limpa;

- a) Evite deixar papéis, pastas, "post it" e documentos espalhados pelo local de trabalho;
- b) Não deixe caneca e copos sujos em cima da sua mesa;
- c) Ter material de trabalho suficiente para suas atividades;
- d) Os documentos devem estar no seu devido lugar, todas as mudanças devem ser informadas a todos para que não haja perda de documentos;
- e) Em cima da mesa devem ficar somente os materiais necessários para o desempenho das tarefas, o restante em gavetas ou afins;
- f) O ambiente de trabalho deverá ser organizado, de maneira que se um colaborador estiver ausente, os outros consigam localizar qualquer documento;
- g) Cada um deve ser responsável pela organização da sua mesa e material de trabalho, auxiliando os demais. Guarde o que for preciso (materiais de escritório, leis, modelos, etc.), elimine o desnecessário, archive o que já está finalizado, individualize seus objetos de trabalho. Essas atitudes devem ser praticadas todos os dias. Arquivos, preferencialmente, digitalizados. No final do dia faça uma geral na sua mesa e no seu setor de trabalho, organize tudo e guarde. Não deixe nada fora do seu lugar, nem mesmo canetas ou clips, pois isso implica na motivação para o trabalho. Chegar ao trabalho e saber que sua mesa está organizada aumenta sua produtividade e Qualidade de Vida. Mantenha limpos também os equipamentos que você manuseia sempre, por exemplo, computadores e impressoras. Lembre-se de desliga-los antes de sair, ao final do expediente. Os objetos pessoais, bolsas, papéis, carteiras, etc., devem ser guardados nas gavetas localizadas nos seus nichos de trabalho, ou nos armários.

## 2.27. Da saúde

Os intervalos para descanso e alimentação devem ser momentos de relaxamento, mas sem atrapalhar o trabalho dos demais. A copa, os sanitários e todos os demais setores que compõem o ambiente de trabalho devem ser mantidos limpos. Portanto, deverão ser observadas as seguintes regras:

- a) Na copa, lave e seque bem os utensílios que utilizar e limpe o que sujar;
- b) Sobre as mesas de trabalho, não é autorizado o consumo de alimentos, nem a guarda dos mesmos;
- c) Apenas recipientes com água poderão ser levados para a mesa de trabalho;
- d) Nos banheiros, não jogue lixo no chão, dê descarga, limpe o que sujar. Ao verificar que o lixo está cheio, comunique o responsável. Lembre-se de sempre deixar tudo limpo e organizado para que outra pessoa possa usar, pois, com essa consciência, você também estará desfrutando de um ambiente limpo e saudável.
- e) O uso do cigarro é prejudicial à saúde, mas é opção individual. Entretanto, não é permitido fumar no ambiente laboral. Respeite e, com cuidado, observe se o aroma do fumo não o acompanha até o setor de trabalho, prejudicando, assim, os colegas que dividem o ambiente com você!
- f) Serão realizados exames de saúde ocupacional, de maneira periódica, com o intuito de atender as exigências contidas no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, os quais serão descartados após 5 anos do desligamento do colaborador.

## 2.28. Do uso da Copa

A copa é um ambiente de uso comum e neste local cada pessoa que o utiliza deve se conscientizar da necessidade de sua manutenção, para isso é importante seguir as seguintes regras:

- a) Capacidade máxima do local é de 3 (três) pessoas;
- b) Não poderá haver mais de dois colaboradores de cada setor ao mesmo tempo (Atendimento e Registro);
- c) Os colaboradores do setor de atendimento que atendem diretamente os usuários, no balcão de atendimento, têm preferência, pois somente poderão utilizar nos momentos em que houver disponibilidade em função da quantidade de usuários no atendimento presencial;
- d) Ao observar que existem 3 pessoas na copa, voltar em outro momento;
- e) O tempo de utilização por cada colaborador é: No período da manhã: empregados do atendimento podem tomar café antes do início do expediente, ou seja, até as 9 horas da manhã, não tendo limite de tempo; No período da tarde: o tempo máximo de permanência é de 10 (dez) minutos;
- f) Cada colaborador deve lavar e secar tudo o que utilizar, logo após o uso;
- g) Deixar a copa em ordem após realizar seu lanche;
- h) Utilizar somente para lanche, não sendo permitido realizar refeições (almoço);
- i) É considerado um local de confraternização, mas lembre-se: outras pessoas estão trabalhando e os usuários estão na Serventia, portanto não converse em voz alta;
- j) Ao trazer alimentos de casa para o seu lanche, identifique e guarde



adequadamente na geladeira (em embalagem próprias), caso não consuma, leve de volta para não estragar. Se consumir, não deixar o recipiente na Serventia. Todo o alimento que for deixado por mais de um dia na copa será jogado no lixo.

### **2.29. Participação em reuniões, treinamentos e eventos da Serventia**

A participação em reuniões, treinamentos e eventos podem ocorrer de duas formas: voluntária ou obrigatória. Sendo informado com a devida antecedência, pelo responsável pela mesma. Todas as reuniões, treinamentos ou eventos proporcionados pela Serventia possuem finalidade educativa, pedagógica ou de integração social e são realizadas para o desenvolvimento das pessoas e demais partes interessadas ligadas a esta Serventia.

### **2.30. Conversas no horário de trabalho**

Evitar ao máximo conversar assuntos não pertinentes ao trabalho, e se for assunto pertinente cuidar com o tom da voz, pois o espaço é amplo e tem o atendimento telefônico. Os assuntos devem contribuir para o desenvolvimento da Serventia como um todo, sendo positivos. Evitar conversas negativas ou que desmereçam alguém ou alguma coisa. Conversa é diferente de barulho, não confunda. No ambiente de trabalho sem conversa não chegamos a lugar algum, mas com barulho se torna impossível alcançar os resultados.

### **2.31. Da relação dos colaboradores com os superiores hierárquicos**

São considerados superiores hierárquicos: a Registradora Titular, as Substitutas e os Coordenadores de Setor. O tratamento entre as pessoas, incluindo colaboradores com seus superiores hierárquicos, deve ser de respeito mútuo, sem falsidades e abusos de ambas as partes, independentemente se a Registradora Titular está presente ou não na Serventia. Quanto ao repasse de informações, deve-se observar a hierarquia existente para que os Superiores intermediários fiquem sabendo dos fatos ocorridos no setor e as informações não sejam comunicadas diretamente para a Registradora Titular, e vice-versa. Todos os problemas ocorridos na Serventia deverão ser comunicados pelos Coordenadores à Registradora Titular o mais rápido possível, devendo-se:

- a) Preservar a intimidade das pessoas;
- b) Respeitar a posição das pessoas;
- c) Generosidade ao se expressar;
- d) O Tratamento deve ser gentil, com respeito e educação.

### **2.32. Postura quanto a permanência na Serventia em momentos que não se está Trabalhando (almoço, lanches, folgas, etc)**

Fica autorizada a permanência na Serventia em momentos que não se está trabalhando, sendo necessário manter a mesma postura adotada no horário expediente para não atrapalhar os colegas que estão trabalhando. Neste momento fica autorizada a utilização adequada dos equipamentos da Serventia, observando as condições de utilização comentadas anteriormente.

### **3. NORMAS DE PESSOAL**

#### **3.1. Contratação de Pessoal**

Toda e qualquer contratação efetuada pela Serventia obedecerá aos seguintes preceitos básicos:

- a) Não haverá restrições de sexo, raça, credo, religião, necessidade especial ou outras formas de discriminação;
- b) Será sempre observada a qualificação pessoal para o serviço a ser desempenhado, e se o perfil profissional analisado é compatível com o necessário para o cargo e função vago (preferencialmente serão pessoas em ou com formação jurídica – do curso de direito);
- c) O período do contrato de experiência será de acordo com a legislação trabalhista vigente.
- d) O plano de funções do 2RIBC será o documento que irá reger a relação trabalhista. O mesmo deverá estar de acordo com os preceitos legais, em especial a CLT e a Convenção Coletiva do SINTRACESC.

#### **3.2. Seleção Interna**

Quando houver necessidade de contratação de pessoal para exercer determinada função ou ocupar certo cargo será realizado, em primeiro lugar, um processo seletivo interno, pois é uma ferramenta de gestão que visa atender a necessidade e a expectativa das seguintes partes interessadas:

- A) Registradora Titular: melhorar o desempenho da Serventia, proporcionando aos seus colaboradores funções mais apropriadas a sua característica e, também, pela necessidade de organização e movimentação da força de trabalho de acordo com as necessidades da organização, de modo a obter os melhores resultados. Ao promover uma seleção interna temos a possibilidade de aproveitar conhecimentos já adquiridos pelos colaboradores para agilizar o processo de aprendizagem na nova função e, principalmente, assegurar o cumprimento da política da Serventia (missão, visão e valores);
- B) Colaboradores: pela sua valorização, oportunizando o desenvolvimento e aprendizado de funções distintas, o crescimento profissional e, eventualmente, a ascensão funcional.

##### **3.2.1. Na Serventia utilizamos esta ferramenta juntamente com análises que levam em consideração alguns critérios, entre eles:**

- a) A necessidade de determinada função ou atividade;
- b) Menor impacto possível na saída de um colaborador de determinada atividade, com menor impacto ou comprometimento do trabalho em equipe

e da gestão da organização;  
c) Perfil desejado;  
d) Avaliação dos Coordenadores de Setor com base:  
Na experiência para a função a ser exercida,  
Na participação nos treinamentos;  
Nas avaliações de desempenho,  
Nas participações em projetos;  
No tempo de Serventia;  
Nos trabalhos voluntários.

Para estas avaliações serão consideradas todas as informações que surgem constantemente sobre a atividade de cada colaborador, o resultado das avaliações de desempenho e o inventário de RH que consta no Programa de Gerenciamento da Qualidade. Assim, a todo o momento é possível haver alteração de um colaborador de um setor para outro, de uma função para outra; por isso, importante que todos estejam permanentemente preparados e qualificados, bem como se dedicando ao setor, para que esteja continuamente em condições de substituir outro colaborador.

### **3.3. Seleção Externa**

Os Coordenadores, em consenso com a Registradora Titular, tem a possibilidade de solicitar que se proceda a execução de um processo seletivo. Para isso deverá ser analisado o perfil desejado para o cargo ou função, com base na Organização de Cargos e Salários. O responsável pelo RH realiza a triagem dos currículos já existentes. Os currículos são recebidos por meio eletrônico e devem ser anexados junto ao site [www.2ribc.com.br](http://www.2ribc.com.br), juntamente com o termo de ciência do uso dos dados pessoais, exclusivamente para o processo de seleção. O Currículo deve ser excluído após 180 dias. Após a realização dessa triagem, inicia-se o contato com os candidatos para agendamento das entrevistas com o RH que avalia os principais requisitos solicitados para o cargo ou função, bem como as experiências profissionais. Analisados os currículos, são selecionados de 3 (três) a 5 (cinco) candidatos. Havendo candidato(s) portador(es) de necessidades especiais que tenha(m) apresentado resultado equivalente ao dos demais, a sua condição especial será critério de desempate. Os candidatos selecionados na fase anterior serão encaminhados para a entrevista com a Registradora Titular, juntamente com o RH, que neste momento realizarão a seleção final.

### **3.4. PINC – Programa de Integração do Novo Colaborador**

O processo de capacitação dos funcionários começa imediatamente após o seu ingresso na Serventia, por meio do PINC – Programa de Integração do Novo Colaborador. O treinamento é alinhado com os objetivos da Serventia, inclusive com a participação de um membro da direção (Registradora Titular, Substituta ou Coordenador). São repassadas informações sobre o método de Gestão da Serventia, com conceitos básicos sobre qualidade, os fundamentos organizacionais (missão, visão, valores, objetivos, clientes, 5S's, etc...),

direitos e deveres (normativa interna), informática, segurança patrimonial, história da Serventia, programas desenvolvidos, a importância do bom atendimento e etc. É salientada a importância de cada um para atingir as metas que beneficiarão a todos, assim como a necessidade da integração do trabalho de cada um com o trabalho de todos (cadeia cliente-fornecedor), para a melhoria do desempenho global. É preciso primar pelo treinamento teórico-prático da função específica, capacitando quanto aos procedimentos e técnicas básicas, tais como: excelência de serviços, abordando aspectos de comunicação, postura e ética e a relação cliente x profissional. É programado o Endomarketing (Marketing interno), onde ocorre a apresentação do ambiente físico do trabalho, colegas, rotinas da área e é identificado e apresentado um profissional que tenha domínio da rotina da empresa, para acompanhá-lo durante o período probatório. Deve oportunizar momentos para repasse das rotinas de trabalho da Serventia, tais como: Horário de trabalho, Pagamento (dia e valores); Atribuições; Hábitos comuns (uso de celular, recebimento de telefonemas, horários de lanches, etc); Quem pode ajudá-lo em caso de dúvidas. Neste dia também é visto, as informações técnicas sobre os serviços fornecidos. O novo colaborador deverá observar o colega que faz a mesma função, fazendo anotações, que deverão ser discutidas com o superior imediato; onde o mesmo deverá checar se o novo colaborador já está apto a iniciar as suas atividades.

Após esta análise, o novo colaborador irá executar a função, juntamente com um colega, durante todo o resto do dia. E poderá fazer o atendimento sozinho, mas supervisionado, no dia seguinte. OBS: As práticas de capacitação e integração são aplicáveis a todas as categorias da força de trabalho em sua metodologia. O líder em conjunto com o empregado efetua a avaliação e pontua, registrando as ocorrências relevantes bem como o preenchimento da ficha de avaliação de desempenho, onde coloca as necessidades/interesses de treinamento.

### **3.5. Do pagamento**

O pagamento dos salários na Serventia é efetivado sempre até o dia 30 de cada mês. É realizado preferencialmente em depósito bancário/pix ou em espécie quando necessário. O colaborador receberá um demonstrativo e, no caso de dúvida, deverá questionar a Registradora Titular imediatamente.

### **3.6. Do Décimo Terceiro**

O décimo terceiro é pago em duas parcelas: a primeira até o dia 30 de novembro e a segunda até o dia 20 de dezembro.

### **3.7. Das Férias**

As férias serão concedidas de acordo com a legislação aplicável. Fica sob a responsabilidade do RH, juntamente com os Coordenadores de Setor, programar as férias de todos os colaboradores. Devendo conciliar os

interesses dos colaboradores de acordo com a necessidade maior, ou seja, a perenidade da prestação dos serviços registrais realizados nesta Serventia. Importante atentar para que não se tenha prejuízos no bom atendimento aos clientes e no andamento dos trabalhos em nenhum período do ano.

### **3.7.1. Requisitos básicos para a organização do plano de férias:**

- a) Não poderá haver mais de um Coordenador de férias ao mesmo tempo;
- b) Na ocorrência de alguma urgência com algum membro do setor, que o afaste temporariamente do trabalho, as férias programadas do colega serão revistas e será analisada sua possibilidade devido ao novo fato gerador;
- c) Será dada prioridade para gozo das férias na seguinte ordem, colaboradores:
  - 1º Férias escolares dos filhos;
  - 2º Férias acadêmicas;
  - 3º Necessidade do Setor;
  - 4º Casamento;
  - 5º Férias dos cônjuges;
  - 6º Demais questões.

### **3.8. Da jornada de trabalho**

Jornada é o termo utilizado para expressar a duração diária ou semanal do trabalho. A jornada normal de trabalho é de 40 horas semanais, de segunda a sexta-feira. O horário de atendimento ao público externo está compreendido entre as 9:00 as 12:00 horas e das 13:00 e as 18:00 horas. O horário de expediente para os colaboradores é negociado individualmente no momento da realização do contrato de trabalho, levando em conta a necessidade da Serventia e a disponibilidade do colaborador, o seu registro é realizado na Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS. Eventualmente será tolerado atraso de, no máximo, 10 minutos. As horas extras somente poderão acontecer com prévia autorização da coordenação e/ou da Registradora, conforme a necessidade do setor. Se algum colaborador prestar hora extra sem autorização será advertido expressamente e havendo reincidência poderá ser dispensado. Os horários de entrada, intervalo de almoço e saída podem ser alterados de acordo com a necessidade do serviço. A jornada de trabalho pode ser rígida, contudo os horários de entrada e saída devem ser rigorosamente cumpridos, proibindo-se a entrada fora do horário fixado, a mais ou a menos, descontando-se os atrasos existentes. Os atrasos recorrentes serão considerados como falta grave e, da mesma forma, ensejarão advertência expressa e poderão, em caso de reincidência, ocasionar a dispensa do colaborador.

### **3.9. Intervalo para almoço**

O intervalo para almoço será nos termos do contrato de trabalho de cada colaborador, variando de uma hora a duas horas.

É proibido fazer menos de uma hora de almoço. Caso não seja respeitado o intervalo mínimo de refeições, o trabalho será sempre considerado como não autorizado, ficando o colaborador sujeito às penalidades por isto.

### **3.10. Intervalo para café**

Os colaboradores terão direito a interromper sua atividade de trabalho por, no máximo, 10 minutos no turno da tarde. Tal intervalo poderá ser utilizado para descanso ou realização de lanche. O café, chá, leite, açúcar, pão e acompanhamentos serão fornecidos pela Serventia. Os horários de intervalos para café serão fiscalizados pelos Coordenadores de Setor, e deverão ser obedecidos por todos, observando-se para que não ocorra prejuízo das atividades e interrupção do fluxo da produção de cada setor. Os intervalos deverão ser organizados e ajustados com a coordenação.

### **3.11. Registro de frequência**

O controle de frequência é realizado pelos colaboradores por meio do lançamento manual em cartão ponto. O absenteísmo (ausências e faltas dos colaboradores) é verificado e contabilizado pelo responsável do RH que realiza o lançamento no Programa de Gerenciamento da Qualidade.

### **3.12. Ausências legais (abono da falta):**

Todos os tipos de ausência deverão ser comunicadas previamente pelo colaborador à Registradora Titular, de forma a garantir a reprogramação das atividades do setor. Os procedimentos eletivos, que não sejam considerados emergenciais (ex.: dentista, consultas médicas, pequenas intervenções cirúrgicas, etc...) deverão ser agendados em comum acordo com a coordenação. Para que sejam justificadas, fica a critério da Registradora a necessidade de apresentação dos comprovantes. As ausências legais serão “abonadas”, ou seja, não acarretam o desconto das horas do funcionário. Excetuando-se as ocorrências que têm amparo legal, as demais não serão abonadas, ocasionando o desconto do colaborador das horas faltantes, bem como o Descanso Semanal Remunerado – DSR. As ausências consideradas legais e que não acarretam descontos no pagamento, são as seguintes:

### **3.13 das Penalidades:**

O não atendimento das normas estabelecidas nestas normativa interna poderá implicar nas seguintes penalidades:

- Advertência verbal
- Advertência escrita
- Suspensão
- Demissão.

As penalidades são aplicadas segundo a gravidade pelo Departamento de Pessoal.

## **FATO GERADOR DOCUMENTO EXIGIDO PRAZO**

Acidente do trabalho Atestado pelo INSS Determinação médica  
Acidente no transporte Atestado da empresa concessionária Dia da ocorrência

Alistamento militar

Atestado ou declaração oficial 2 dias consecutivos ou não (art. 473, V -CLT)

Casamento Cópia da certidão 3 dias consecutivos (art. 473, II, CLT)

Comparecimento em juízo Atestado ou declaração (oficiais) Tempo necessário (art. 473, VIII - CLT)

Doação de sangue Atestado 1 dia a cada 12 meses de trabalho (art. 473, IV - CLT)

Doenças Atestado médico devidamente assinado por médico constando o nº do CRM, e contendo o CID, em caso de autorização do paciente. Conforme determinação médica

Exames vestibulares Declaração oficial Número de dias de prova (art. 473, VII - CLT)

Falecimento (cônjuge, ascendente, descendente, irmão ou pessoa que viva sob dependência econômica) Cópia do atestado de óbito 2 dias consecutivos (art. 473, I - CLT)

Licença maternidade Cópia da certidão 120 dias (art. 7º, VIII, CF/88)

Licença paternidade Cópia da certidão 5 dias consecutivos (art. 7º, "caput", CF/88)

Obs.: por deliberação da Registradora, poderão ser dispensadas as apresentações de comprovantes de ausência.

## **4. POLÍTICA DE BENEFÍCIOS**

### **4.1. Treinamentos Internos e Externos**

A Serventia oferece regularmente a todos seus colaboradores, sem qualquer ônus, oportunidade de participação em cursos na área técnica, jurídica e comportamental. É facultativa a presença dos colaboradores nestes treinamentos. Nestes casos não será contabilizado como hora de trabalho.

### **4.2. Café**

Em todos os dias de expediente a serventia disponibiliza café, leite, pães e demais acompanhamentos para que os colaboradores possam fazer lanches.

### **4.3. Uniformes**

O uniforme é de utilização Obrigatória. Foram disponibilizadas camisas para cada um dos colaboradores, que deverão utilizá-las todos os dias de expediente conforme regulamentação constante nesta Normativa Interna. Os uniformes poderão ser repostos a cada 12 (doze) meses ou nos momentos em que se verificar a necessidade. A análise de aquisição de novos uniformes deverá ser realizada pela Registradora Titular.

#### **4.4. Vale-Alimentação**

Os colaboradores receberão vale-alimentação mensal. O pagamento é efetivado juntamente com a folha de pagamento e in natura, sendo reajustado conforme convenção coletiva.

#### **4.5. Vale-Transporte**

O Vale-transporte, quando solicitado pelo colaborador, seguirá a previsão legal para sua concessão, ou seja, pagamento por meio da aquisição de dois vales-transportes por dia útil de trabalho com retenção de 6% do salário base em folha de pagamento. Caso o colaborador opte por não receber o vale-transporte deverá assinar documento específico.

#### **4.6. Plano de Saúde e Dental**

A Serventia oferece a todos os colaboradores (exceto estagiários) plano de saúde e dental da empresa Unimed. O plano de saúde e dental é fornecido aos colaboradores sem coparticipação, ou seja, a Serventia arca com todas as despesas sem descontar dos beneficiários. O colaborador conta ainda com uma rede de atendimento completa basta seguir a lista de referência para encontrar o que necessita, caso o serviço médico que necessita não seja contemplado pelo plano o colaborador pode solicitar o reembolso de procedimentos.

#### **4.7. Meritocracia**

A origem etimológica da palavra meritocracia vem do latim meritum, que significa "mérito", unida ao sufixo grego cracia, que quer dizer "poder". Assim, o significado literal de meritocracia seria "poder do mérito".

Desta forma o "poder do mérito" se traduz num sistema ou modelo de hierarquização e premiação baseado nos méritos pessoais de cada indivíduo.

Este sistema de meritocracia é muito aplicado por empresas e organizações privadas, valorizando e premiando os profissionais que apresentam melhores produções/resultados, as premiações variam de acordo com cada empresa ou organização privada, podendo ser desde bônus no salário, aumento salarial ou oferta de cargos superiores.

Contudo, várias críticas permeiam o sistema da meritocracia, dentre elas a principal está no fato de não ser este esforço o único fator que define o sucesso ou o fracasso de uma equipe ou empresa, mas uma parte que engloba conceitos mais complexos que estão presentes nas sociedades.

Como política de motivação e valorização dos colaboradores, atrelado a missão e visão do 2º Registro de Imóveis de Balneário Camboriú, a Registradora Titular estabelece o plano de meritocracia coletivo nos meses em que os resultados organizacionais atingirem os seguintes indicadores:



- \* Absenteísmo: 2,5 -
- \* Nota do cartório: 9,50 – ()
- \* Quantidade de pesquisas aplicadas: 50 – ()
- \* Prazo médio certidão: 01:30:00 hora – ()
- \* Prazo médio e-certidão: 01:00:00 – ()
- \* Prazo médio para registro: 5 dias – ()
- \* Tempo médio de espera: 00:04:00 – ()
- \* Erros totais: 25 – ()

A bonificação poderá ser de **até** R\$300,00 (trezentos reais) por mês, por pessoa e obedecerá aos seguintes critérios:

- a) Deverá ser atingida a meta de no mínimo 6 (cinco) indicadores.
- b) Obrigatoriamente um dos indicadores atingidos deverá ser o de erros totais.
- c) Os valores não serão cumulativos e será no máximo de R\$300,00 (trezentos reais) por pessoa.
- d) Atingido o resultado em 6 indicadores: R\$250,00 por pessoa.
- e) Atingido o resultado em 7 indicadores: R\$275,00 por pessoa.
- f) Atingido o resultado em 8 indicadores: R\$300,00 por pessoa.

## **5. PERFIL DOS COLABORADORES**

### **5.1. Perfil do colaborador**

Estamos atuando em um ambiente de constantes mudanças e, para nós, o capital intelectual é um grande diferencial para atingir a missão proposta pela serventia. Alicerçado em nossos valores, desenvolvemos uma cultura de aprendizado continuado; portanto, na serventia, gostamos de pessoas:

Que sejam:

Atenciosas;

Bem humoradas;

Boas colegas de trabalho;

Centradas;

Companheiras;

Competentes;

Comprometidas;

Concentradas;

De bom caráter;

De bom relacionamento;

De Credibilidade;

Dedicadas;

Eficientes;  
Empenhadas;  
Estudiosas;  
Éticas;  
Fiéis a atividade realizada;  
Focadas na qualidade;  
Honestas;  
Interessadas no cumprimento das metas e regras;  
Interessadas;  
Pontuais;  
Proativas;  
Profissionais;  
Respeitosas no dia a dia de seu trabalho;  
Responsáveis;  
Tenham vontade de aprender.  
Que evitem:  
Fofocas;  
Intrigas;  
Levar para o lado pessoal os problemas do trabalho;  
Querer somente identificar quem gerou o problema e não identificar a causa dos mesmos;  
Repassar sua indignação com algum fato para os demais.

## **5.2. Perfil do Líder**

Liderança é a capacidade de tornar o colaborador cúmplice da missão da serventia e da visão do líder. Portanto, a serventia busca pessoas:

Que sejam:

Abertas a conversas;

Analisadores do desenvolvimento dos colaboradores para investir e dar possibilidade de crescimento dentro da empresa;

Bem relacionados com as pessoas;

Capazes de proferir elogios e críticas construtivas;

Capazes de reconhecer a dedicação da equipe;

Capazes de resolver conflitos internos;

Capazes de retirar dúvidas dos colaboradores;

Capazes de saber ouvir,

Capazes de ter iniciativa;

Capazes de ter sensibilidade profissional e pessoal;

Confiantes e inspirem confiança;

Conhecedores, de forma ampla e específica, da atividade;

Cumpridores de regras e saibam exigir o seu cumprimento;

De atitude;

Disponíveis para o que for necessário;

Éticos;

Exemplares;

Exigentes;

Firmes na visão da Serventia;

Habilidosos para falar em público;

Humildes;

Interessados;  
Líderes;  
Motivadores;  
Passíveis de Delegação de poderes para um ou mais membros da equipe;  
Proativos;  
Respeitados;  
Seguros na execução dos trabalhos;  
Sérios;  
Transmissores de conhecimentos e ensinamentos.

## **6. NORMAS DE ATENDIMENTO**

Os colaboradores do 2º Ofício do Registro de Imóveis de Balneário Camboriú, profissionais de atendimento ou não, ao atender um cliente devem estar atentos para as seguintes normas:

### **6.1. Aguardar na postura adequada**

Os colaboradores devem estar atentos à sua postura e não se escorar nas paredes ou balcões. Quando estiver em expediente, evitar as rodinhas de conversas não pertinentes ao exercício da atividade, bem como o acesso ao celular, devendo seguir os fatos mencionados nesta Normativa Interna.

### **6.2. Atender imediatamente**

Os usuários devem ser atendidos com a máxima brevidade possível, ou em caso de impossibilidade sinalizar ou indicar para aguardar confortavelmente sentados.

### **6.3. Sorrir para os usuários**

O sorriso deve ser natural e agradável, demonstrando ao cliente simpatia e prazer em atendê-lo. Não somente para quem estiver em atendimento, mas para todas as pessoas que se dirigirem à serventia.

### **6.4. Cumprimentar**

Cumprimentar todos igualmente, independente de ser usuário ou não, sempre com um “bom dia”, “boa tarde” entusiasmado demonstrando que a pessoa é bem recebida em nosso ambiente de trabalho.

### **6.5. Tratar usuário pelo nome e Sr. e Sra.**

Sabe-se que esta tarefa, por vezes, não é das mais fáceis, mas é imprescindível, pois aproxima o atendente do usuário e torna o atendimento personalizado. Com o tempo cada atendente desenvolve seu jeito próprio de descobrir o nome do usuário. Além do nome, utilizar sempre os pronomes de atendimento “Sr.” ou “Sra.”, independentemente da idade do usuário.

## **6.6. Ouvir o usuário com atenção**

É a forma mais eficaz de compreender suas necessidades, por isso é importante deixá-lo à vontade para manifestar suas opiniões, sentimentos e desejos. Sempre ouvir com atenção e nunca alterar a voz mesmo com aqueles mais alterados.

## **6.7. Atender às necessidades do usuário**

O foco deve ser única e exclusivamente a satisfação do usuário e o atendimento das suas necessidades e expectativas sempre alicerçado aos valores já estabelecidos.

## **6.8. Ter conhecimento dos serviços**

Atualizar sempre o conhecimento para poder apresentá-los com segurança e, principalmente, atuar como um verdadeiro consultor para os usuários apresentando resolutividade às questões jurídicas por eles apresentadas.

## **6.9. Comunicar-se de forma clara**

Usar termos simples e conhecidos da maioria; falar com calma, mas não lentamente; nem muito alto, nem muito baixo; evitando o uso de expressões repetitivas, como “né”, “entendeu”, “tá”, etc. Cuidar o uso de termos jurídicos não populares a forma coloquial e culturalmente usada pelas pessoas atendidas pela serventia.

## **6.10. Ser honesto e ético**

Só prometer prazos, entregas de serviços quando puder cumprir; assumir a responsabilidade pelos eventuais equívocos que por ventura possam ocorrer.

## **6.11. Despedida e Agradecimento**

Sempre use expressão de despedida um bom dia, bom fim-de-semana, boas férias, boas festas. Em todos os atendimentos não se esquecer de agradecer sempre aos usuários, pois ele é a razão do trabalho.

## **6.12. Criar um valor para usuário**

Deixar o usuário ciente da importância do ato praticado. Dizendo, p.ex., “Agora o seu imóvel está regularizado e o Sr. está seguro de que é o legítimo proprietário.”

# **7. COMPROMISSOS DA SERVENTIA**

## **7.1. Dar apoio, retorno e monitorar o desempenho**

Por meio de avaliação periódica, possibilitar aos colaboradores que eles tomem ciência de como está o seu desempenho profissional, seus pontos fortes e os pontos a serem aperfeiçoados, bem como apresentar os caminhos para este aperfeiçoamento.

## **7.2. Oferecer educação continuada**

Além dos cursos ou treinamentos, a serventia oportunizará que seus colaboradores se desenvolvam como pessoas, estando sempre atenta para momentos de desenvolvimento interpessoal e intrapessoal.

## **7.3. Criar meios de reconhecer realizações**

As contribuições e realizações dos colaboradores serão reconhecidas pela serventia, em momentos de confraternizações, reuniões e eventos.

## **7.4. Oferecer as condições ideais de trabalho**

Como forma de manter um ambiente agradável e uma excelente apresentação, será oferecido gratuitamente uniforme, bem como equipamentos modernos, materiais adequados, ambiente limpo e qualidade de vida. Para fortalecer os relacionamentos, a serventia tem um calendário anual de eventos, que são confraternizações em datas especiais (1º de maio, festa junina, natal) ou comemorações pelos resultados alcançados.

## **7.5. Melhorar os canais de comunicação**

A Registradora Titular, as substitutas e as coordenadoras, comprometem-se a utilizar todas as ferramentas que facilitem o tráfego de informações, de forma que todos saibam o que está acontecendo na serventia e possam participar com ideias e sugestões, mantendo a cultura de administração participativa.

## **7.6. Cumprir obrigações legais em dia**

A serventia compromete-se a honrar rigorosamente em dia suas obrigações trabalhistas e sociais oferecendo remuneração justa e adequada à função desempenhada, se disponibilizando a abertura de processo seletivo para pessoas com necessidades especiais, e trabalhando continuamente pelo repúdio a mão-de-obra infantil.

## **7.7. Possibilitar crescimento profissional**

A serventia estimulará todo colaborador a crescer profissionalmente, seja em nível de capacitação ou até assumindo novas funções dentro da estrutura organizacional. Para isto direcionará esforços em projeto de estímulo ao aprendizado contínuo.

*“Lutar contra o envelhecimento, se é que é possível, é não renunciar a nada. Ao trabalho, a viagens, a shows, aos livros, a gourmandise, ao amor, ao sexo, ao sonho – não renunciar a nada disso. Sonhar é recordar os momentos mais fantásticos da vida a todo instante. É pensar nas belas datas que nos aguardam. É deixar a mente vagar entre o desejo e a utopia”. Bernard Pivot.*

---

**Histórico das revisões:**

<b>Revisão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição das alterações</b>
17	17/10/2023	Atualização ações de Compliance
16	27/02/2023	Atualização 2023
15	23/03/2022	Atualização 2022
14	23/08/2021	Atualização 2021
13	22/07/2021	Atualização 2021
12	26/06/2020	Revisão normativas 2020
11	03/06/2019	Inclusão do item 1.2.3 - Política de Compliance. Inclusão da Responsabilidade Socioambiental como valores
10	05/09/2017	Incluir o item 4.7 meritocracia.
9	11/07/2017	Alteração da Política da Qualidade e Inclusão da Política Ambiental.

---

**Arquivo(s) relacionado(s):**

NÃO HÁ ARQUIVOS RELACIONADOS

---

**Aprovador(es):**

- LUCIA DAL PONT

---

**Cópia(s) distribuída(s):**

NÃO HÁ CÓPIAS DISTRIBUÍDAS

---