

Normativa Interna				
Número	Revisão	Data rev.	Departamento	Solicitante
NI	21	01/09/2026	QUALIDADE	Douglas Azeredo Caureo
Outras áreas envolvidas				
ARQUIVO, ATENDIMENTO, QUALIDADE, REGISTRO				

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
Registradora 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 em que forem necessárias alterações 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

1.2.1 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.

A política da qualidade em sua redação completa consta do capítulo 4 do MSGI.

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

O plano 5R's — repensar, recusar, reduzir, reutilizar e reciclar — está definido no capítulo 5 do MSGI, que descreve o que a serventia faz em cada um deles e como o resultado é medido pelos indicadores da perspectiva Ambiental.

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 – ressaltados 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 MSGI — Manual do Sistema de Gestão Integrado (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 deseje 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 e 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, canal direto com a Registradora.

A serventia assegura a confidencialidade da identidade de quem apresenta denúncia ou relato de boa-fé, revelando-a apenas quando indispensável à apuração ou por determinação legal, e veda qualquer forma de retaliação — advertência, sanção, transferência, alteração de funções, exclusão de benefícios, constrangimento ou prejuízo funcional de qualquer natureza — contra o denunciante ou contra quem colabore com a apuração. A retaliação constitui, ela própria, desvio de comportamento ético, sujeitando o responsável às penalidades do item 3.13. É admitida a denúncia anônima.

A Registradora de Imóveis e os colaboradores devem conhecer e cumprir as políticas e os processos de compliance da serventia, que representam diretrizes a serem seguidas, além das disposições legais, regulamentares e administrativas vigentes. Todos os colaboradores são obrigados a ler, entender e cumprir esses processos e a assinar eletronicamente a declaração de recebimento, anualmente ou sempre que necessário.

O código de ética e conduta da serventia alcança, além dos colaboradores, os seus fornecedores e parceiros, e permanece disponível a eles no site da serventia. Nas contratações em que se firma o Termo de Compromisso do Prestador de Serviço, a declaração de conhecimento e de observância do código integra o próprio termo, na forma do PGI-005 — Compras. A violação constatada é tratada como não conformidade do fornecedor.

A política de compliance e integridade em sua redação completa consta do capítulo 6 do MSGI — Manual do Sistema de Gestão Integrado. As obrigações de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo estão disciplinadas no Manual COAF, que designa a Oficial de Cumprimento e estabelece os procedimentos de identificação e cadastro, verificação de pessoa exposta politicamente, análise das operações, comunicação ao COAF por meio do SISCOAF, sigilo, guarda das evidências e treinamento anual.

1.7.1 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 Coordenador do SGI. O Coordenador do SGI postará no Programa de Gerenciamento da Gestão 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”.

A revisão anual do programa de compliance abrange também a avaliação do cumprimento dos requisitos legais e dos demais requisitos aplicáveis ao Sistema de Gestão Integrado, na forma do capítulo 6 do MSGI, cujo resultado é retido no Controle e Revisão de Documentos Externos e no plano de ação mantido no sistema E-ERP.

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!”

2.13. 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:

- a) Entender o que se está fazendo, entender a Serventia como um todo;
- b) Ter concentração no que se está fazendo;
- c) Fazer um trabalho correto e claro, atendendo aos prazos e os usuários, de forma objetiva, com agilidade e presteza;
- d) Elaborar o seu trabalho sem necessidade de fiscalização;
- e) Ter boa comunicação;
- f) Expor os assuntos relacionados a Serventia à todos;
- g) Responder as dúvidas de forma clara sem deixar mais dúvidas;
- h) Fazer o correto;
- i) Desempenhar a função da maneira certa e no prazo certo;
- j) 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:

- a) Concentração e entendimento do funcionamento da serventia como um todo;
 - b) Dedicação no que está fazendo;
 - c) 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.

A guarda, a cópia de segurança e a proteção dos dados e dos acervos digitais da serventia são tratadas no PGI-010 — Política de Segurança da Informação, Controle de Acessos e Backup, que estabelece os controles de acesso, a rotina de backup e a resposta a incidentes de segurança da informação. A continuidade da operação em caso de indisponibilidade é tratada no PGI-006.

A serventia realiza o tratamento de dados pessoais no exercício de suas atribuições legais e registrais, observando a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD, a Política de Proteção de Dados Pessoais e demais documentos internos aplicáveis.

A Controladora dos dados pessoais é a Registradora Titular Lucia Dal Pont, e o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) é Saimon Dal Pont Pacheco, nomeado por termo próprio, que deverá ser consultado quando houver dúvidas, incidentes, solicitações de titulares ou situações que envolvam proteção de dados pessoais.

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 8.935/1994, 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.

2.20. 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.

2.22. Das manifestações religiosas, políticas, etc

Deve-se respeitar todas as opções religiosas e políticas. É inadequado manifestações de apreço ou desapeço 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 Spark (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 Gestão, 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;

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.

3.4. 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 à 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.

Histórico das revisões:

Revisão	Data	Descrição das alterações
21	01/09/2026	Correções de numeração e redação, remissões ao PGI-010 e PGI-006, não retaliação ao denunciante, nomeação do Encarregado, revisão anual ampliada e código de ética alcançando fornecedores
20	06/07/2026	Atualizadas nomenclaturas, LGPD, COAF e coerência com documentos internos.
19	11/07/2025	Adequação da meritocracia, revisão da normativa interna.
18	21/08/2024	Atualização e Revisão da Normativa Interna 2024
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