

# CÓDIGO DE ÉTICA

V1 - 2024



1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL  
ZÉ DOCA/MA



# Mensagem da Liderança

*Caro(a) leitor(a),*

*O trabalho dignifica e constrói o ser humano e a sociedade. A atividade Notarial e Registral expressa a exatidão da informação, a fé pública, a veracidade do fato e a segurança jurídica. Nosso cartório desempenha um papel crucial como filtro da legalidade, garantindo segurança jurídica aos atos praticados pelas partes.*

*Perante a população, os cartórios têm uma função pedagógica na conscientização sobre a segurança jurídica. Cada cliente que atendemos é uma oportunidade de transformar vidas e contribuir para uma sociedade mais justa e organizada.*

*A conformidade com a legislação e as decisões das corregedorias é a base de nossa atuação. Por isso, valorizamos a colaboração com o Poder Judiciário na manutenção de altos padrões de legalidade e integridade, adotando as melhores práticas para assegurar que o 1º Ofício Extrajudicial de Zé Doca/MA continue sendo um exemplo de credibilidade.*

*Essa credibilidade também depende da reputação de cada membro da Equipe. Nesse sentido, devemos zelar pela nossa imagem pessoal, pautando nossas atitudes – dentro e fora do ambiente de trabalho – pela honradez, lisura e discrição.*

*O sucesso do nosso trabalho depende da dedicação de cada um. Juntos, podemos alcançar nossa visão de sermos reconhecidos como uma serventia que, além de oferecer segurança jurídica, transforma vidas.*

*Nesse contexto, apresento este Código de Ética, pilar fundamental do nosso Programa de Integridade. Trata-se de um documento essencial para o fortalecimento de nossa missão de prestar serviços com excelência e dentro da legalidade.*

*Conto com vocês!*

## **Dra. Solange de Souza Fagundes**

Titular do 1º Ofício Extrajudicial de Zé Doca/MA



**1º OFÍCIO EXTRAJUDICIAL**  
— ZÉ DOCA/MA —

# Sumário

<b>1</b>	<b>Introdução</b>	07
	1.1 Objetivo	07
	1.2 Público-Alvo	07
<b>2</b>	<b>Princípios Fundamentais</b>	08
	2.1 Legalidade	08
	2.2 Impessoalidade	08
	2.3 Moralidade	08
	2.4 Publicidade	09
	2.5 Eficiência	09
<b>3</b>	<b>Nossas Relações Interpessoais</b>	10
	3.1 Com Clientes	10
	Atendimento com Respeito, Cortesia e Agilidade	10
	Atendimento com Justiça e Empatia	11
	Comunicação Clara e Transparente	11
	Atendimento de Clientes Difíceis	12
	Devida Diligência e Avaliação de Riscos	12
	3.2 Com Colaboradores	13
	3.3 Com Fornecedores	14
	3.4 Com o Poder Público	15
	Poder Público Fiscalizador do Cartório	15
	Poder Público Cliente do Cartório	16
	Poder Público Parceiro do Cartório	17
	3.5 Com Entidades de Classe	18
<b>4</b>	<b>Controles para garantir a legalidade</b>	19
	4.1 Confirmação da identidade	19
	4.2 Revisão (double-check)	19
	4.3 Dúvidas	19

<b>5</b>	<b>Uso Adequado de Recursos e Bens</b>	21
<b>6</b>	<b>Responsabilidade Socioambiental</b>	22
<b>7</b>	<b>Prevenção do Assédio Moral e Sexual</b>	23
<b>8</b>	<b>Prevenção de Conflitos de Interesses</b>	25
<b>9</b>	<b>Transparência e Prestação de Contas</b>	26
<b>10</b>	<b>Corrupção, Suborno e Presentes</b>	27
<b>11</b>	<b>Canal de Denúncias e Investigações Internas</b>	28
<b>12</b>	<b>Treinamento e Conscientização</b>	30
<b>13</b>	<b>Atualização e Revisão do Código</b>	31
<b>14</b>	<b>Glossário</b>	32



# 1. Introdução

## Objetivo

Este Código serve como norte para o Programa de Integridade do 1º Ofício Extrajudicial de Zé Doca/MA, tendo como objetivos:

- ☞ Garantir que todas as atividades realizadas na serventia sejam pautadas pela ética e pela legalidade.
- ☞ Criar uma cultura de integridade eficaz e duradoura.
- ☞ Estabelecer diretrizes claras para identificar e mitigar riscos.
- ☞ Prevenir desgastes com clientes e demais partes interessadas, principalmente quando decorrentes do desconhecimento da legislação.

## Público-Alvo

Este Código de Conduta é dirigido a todos os prepostos do 1º Ofício Extrajudicial de Zé Doca/MA, constituindo o alicerce para o relacionamento com a serventia.

Também serve de informação para outras partes interessadas, como fornecedores, clientes, corregedorias e órgãos públicos.



## 2. Princípios Fundamentais

### Legalidade

A serventia compromete-se a cumprir rigorosamente as obrigações previstas na legislação e as orientações das corregedorias.

### Impessoalidade

A serventia mantém um compromisso inegociável com a imparcialidade, prestando serviços com qualidade e celeridade para todos. Por isonomia, oferece atendimento diferenciado para clientes vulneráveis.



### Moralidade

A serventia valoriza a integridade em todas as suas atividades. A implementação do compliance fortalece a cultura ética, com controles claros e eficazes para prevenir, detectar e corrigir desvios de conformidade.

## Publicidade

A serventia adota rigorosos padrões de controle técnico-jurídico para garantir a publicidade e a segurança jurídica dos atos praticados. Também assegura que suas operações sejam transparentes para todas as partes interessadas.

## Eficiência

A serventia compromete-se a oferecer serviços de qualidade e celeridade, com atendimento humanizado e ágil à população.





## 3. Nossas relações Interpessoais

Nas nossas operações, mantemos relacionamentos com diversas partes interessadas. Para assegurar a integridade de maneira eficaz em todas essas interações, fique atento a essas regras de conduta:

### Com clientes

#### Atendimento com Respeito, Cortesia e Agilidade

- ☞ Atender com competência e presteza, oferecendo um tratamento digno e cordial a todos os clientes, independentemente de suas condições sociais, econômicas ou de qualquer outra característica.
- ☞ Não oferecer **tratamento preferencial**, a quem quer que seja, por motivos de ordem pessoal.
- ☞ Atender às solicitações com **respostas rápidas**, mesmo que negativas, respeitando os prazos combinados com os clientes.
- ☞ Garantir a entrega do serviço com alto padrão de **qualidade, dentro dos prazos** legais (ou antes deles, se possível).

## Atendimento com Justiça e Empatia

- ⌘ Manter o compromisso com a legalidade e integridade, mesmo diante de reclamações e incompreensões.
- ⌘ Manter uma postura paciente e prestativa, explicando com clareza as exigências legais e os procedimentos do cartório, especialmente para aqueles que possam não compreender os requisitos normativos por falta de instrução.
- ⌘ Compreender que muitos clientes podem reagir com frustração às exigências legais, não por má-fé, mas por falta de conhecimento técnico.
- ⌘ Educar os clientes sobre as obrigações legais e o papel do cartório na proteção de seus direitos, destacando que as exigências não são uma “burocracia”, mas impostas por lei, visando a sua segurança jurídica.

## Comunicação Clara e Transparente

- ⌘ Fornecer todas as informações solicitadas de forma atualizada, clara e precisa, permitindo que tomem a melhor decisão.
- ⌘ Garantir que os custos dos serviços e os procedimentos exigidos sejam comunicados de maneira detalhada, desde o primeiro contato com o cliente.
- ⌘ Ser receptivo às opiniões do público externo e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis, a fim de promover melhorias no atendimento e no serviço.

## Atendimento de Clientes Difíceis

- ⌘ Manter altos padrões de cordialidade, mesmo ao atender clientes ríspidos e grosseiros, sem entrar em debates e discussões.
- ⌘ Preparar-se para lidar com eventuais difamações, queixas ou processos perante a corregedoria, em decorrência do inconformismo com a atuação dentro da legalidade.
- ⌘ Suspender o atendimento em caso de comportamento abusivo por parte de clientes, especialmente se envolverem agressividade e assédio sexual, que devem ser levados ao Canal de Denúncias.

## Devida Diligência e Avaliação de Riscos

- ⌘ Adotar práticas de devida diligência para verificar o verdadeiro objetivo do cliente, especialmente em transações de maior valor ou com risco elevado de fraude.
- ⌘ Realizar, sempre que possível, entrevista pessoal com o cliente para detectar sinais de inconformidade ou situações que possam requerer maior atenção.
- ⌘ Priorizar a atenção em situações de maior risco, considerando fatores como o histórico de atos praticados, o valor envolvido na transação e as características das partes envolvidas.

## Com Colaboradores

- ☞ Fomentar um **ambiente de trabalho** harmonioso e inclusivo, onde todos os colaboradores se sintam valorizados e respeitados, independentemente de sua função.
- ☞ Promover o **diálogo aberto**, garantindo que todos estejam dispostos a colaborar entre si e contribuam para a melhoria contínua dos serviços.
- ☞ Manter uma postura respeitosa em caso de **divergências ou conflitos**. Os colaboradores devem resolver seus conflitos entre si, com base no diálogo, e recorrer à mediação do substituto ou da delegatária apenas quando necessário.
- ☞ Implementar um **processo de contratação** de colaboradores, que valorize a ética, integridade e competências técnicas dos candidatos, assegurando que os novos colaboradores estejam alinhados com a cultura do cartório.



## Com Fornecedores

- ☞ Contratar fornecedores com base em critérios objetivos, que consideram a idoneidade, qualidade, cumprimento das leis e compatibilidade com os valores do cartório.
- ☞ Praticar uma **política de preço justo** (de acordo com o mercado), buscando sempre a melhor relação custo-benefício.
- ☞ Garantir condições contratuais claras e transparentes, especificando os termos de pagamento, prazos e obrigações de ambas as partes.
- ☞ Realizar a devida **diligência prévia** a qualquer contratação e monitoramento contínuo do desempenho dos fornecedores, com medidas proporcionais ao risco de cada fornecedor.

- ☞ Implementar um processo de contratação de fornecedores, assegurando que a análise de propostas considere todos os critérios estabelecidos.



# Com o Poder Público

## Poder Público Fiscalizador do Cartório

- ✦ Manter uma postura de **transparência nas correições e inspeções** realizadas pelas corregedorias, fornecendo informações precisas e completas.
- ✦ Adotar uma **cultura de conformidade**, colaborando ativamente com corregedores e outras autoridades, respeitando suas orientações e decisões.
- ✦ Implementar processos de **autoavaliação contínua** para garantir que o cartório sempre esteja em conformidade legal.



# Com o Poder Público

## Poder Público Cliente do Cartório

- ☞ Atender com imparcialidade as demandas de órgãos públicos, sem qualquer hospitalidade excepcional e dentro dos requisitos legais.
- ☞ Atender com prioridade as requisições de autoridades públicas para a defesa das pessoas jurídicas de direito público em juízo.
- ☞ Limitar as informações fornecidas a órgãos públicos ao necessário para atender interesses legítimos. **Solicitações desproporcionais devem ser recusadas**, conforme o art. 102, § 2º do Código Nacional de Normas.



# Com o Poder Público

## Poder Público Parceiro do Cartório

- ✦ Adotar uma postura de responsabilidade, mesmo nas parcerias com órgãos públicos, garantindo que sempre sejam **formalizadas** em convênios ou instrumentos congêneres.
- ✦ Redobrar a atenção a devida diligência e monitoramento em relação aos órgãos públicos enquanto parceiros, para garantir um relacionamento pautado pelo interesse público.
- ✦ Garantir o **cumprimento da LGPD** em qualquer parceria com o poder público que envolva o tratamento de dados pessoais.



## Com Entidades de Classe

- ☞ Acompanhar regularmente as iniciativas, comunicados e publicações das entidades de classe, participando ativamente de eventos, fóruns e discussões promovidos pelas entidades.
- ☞ Escolher com critério os representantes para atuar junto às entidades de classe, priorizando candidatos que possuam idoneidade, capacidade e comprometimento.
- ☞ Consultar as entidades de classe, buscando orientação e esclarecimento, sempre que houver dúvidas ou questões relacionadas à atividade notarial ou registral.
- ☞ Seguir as orientações e boas práticas sugeridas pelas entidades de classe, sempre que elas forem pertinentes e alinhadas com a legislação e a cultura interna do cartório.
- ☞ Provocar as entidades de classe para que atuem de forma proativa na defesa dos interesses da categoria, sugerindo discussões e medidas que se mostrarem necessárias.
- ☞ Engajar-se com as demandas da categoria, apoiando e contribuindo com as iniciativas que visem à valorização e aprimoramento da atividade notarial e registral.



## 4. Controles para garantir a legalidade

Com o objetivo de evitar qualquer tipo de fraude, o cartório adota controles internos que permitem detectar irregularidades na prática de atos cotidianos.

### Confirmação da Identidade

Controles rigorosos de autenticação de documentos e verificação de identidade, com o uso de tecnologias e consulta de bases de dados confiáveis.

### Revisão (double-check)

A dupla revisão é um mecanismo que evita erros e fraudes, sendo aplicável a atos com maior risco. A revisão é feita pela delegatária ou pelo substituto indicado para essa função. Veja abaixo os atos que precisam de revisão e os que não precisam:

## Aplica-se a revisão

✓ Atos notariais complexos (escrituras).

✓ Atos registrais antes do registro.

✓ Todos os atos de protesto.

## Não se aplica a revisão

✗ Reconhecimento de firma.

✗ Cópia autenticada.

## Apoio em caso de dúvidas

- ✗ Em qualquer situação de dúvida, o colaborador deve buscar o apoio da delegatária ou de outro colaborador designado para essa função.
- ✗ Em caso de tentativas de ilicitude, comunique imediatamente a situação no **Canal de Denúncias**.





## 5. Uso Adequado de Recursos e Bens

O uso adequado dos recursos e bens da serventia é fundamental para garantir a eficiência operacional e a responsabilidade financeira. Todos os colaboradores são responsáveis por preservar os bens e utilizar os recursos de forma ética e eficiente.

Usar com parcimônia os **recursos materiais e financeiros** do cartório, evitando desperdícios e garantindo a conservação da infraestrutura.

Usar corretamente os **equipamentos** do cartório, respeitando as especificações do fabricante ou o manuseio normal do equipamento, evitando uso que possa acarretar riscos desproporcionais à manutenção do bem, à segurança das instalações ou à integridade física da equipe.

Usar os bens e recursos do cartório exclusivamente para o cumprimento de suas atividades e objetivos institucionais, sendo **vedado o uso para fins pessoais**.



## 6. Responsabilidade Socioambiental

O cartório se compromete a adotar práticas de sustentabilidade ambiental, promovendo o uso consciente de recursos naturais e incentivando a gestão adequada de resíduos.

Incentivar, apoiar e participar de práticas de **tratamento de resíduos**, incluindo o descarte seletivo do lixo, separando-o entre orgânico e reciclável.

Fazer **uso racional** do material de consumo e de expediente, principalmente daqueles que não sejam dotados de rápida degradação. Sempre que possível, reutilizar esses materiais, ou evitar seu desperdício pelo uso de meios eletrônicos para troca de informações.

Promover campanhas internas de esclarecimento com objetivo de criação de uma “consciência ambiental”.



## 7. Prevenção do Assédio Moral e Sexual

A serventia mantém um compromisso inegociável com o respeito no ambiente de trabalho, promovendo uma cultura que rejeita qualquer forma de assédio.

Repudiar condutas de **caráter sexual** não desejadas, verbais ou físicas. Isso inclui abordagens, insinuações, comentários e qualquer ação ofensiva ou constrangedora, incluindo pressão para obtenção de favores sexuais em troca de vantagens profissionais.

Repudiar atitudes de **assédio moral**, que consistem em desqualificar, humilhar ou menosprezar qualquer colaborador, cliente ou parceiro, de forma explícita ou sutil, incluindo insultos, ameaças, difamações, calúnias e intimidações.

Promover um **ambiente de respeito mútuo** e integridade, colaborando para a prevenção e combate ao assédio.

Garantir que qualquer indício de comportamento inadequado seja prontamente reportado **Canal de Denúncias** e investigado.

A photograph of several wooden blocks on a light-colored wooden surface. Five blocks are arranged in a row in the foreground, spelling out the word "MORAL" in large, black, sans-serif capital letters. Other blocks with various letters are scattered around, some in the background and some partially visible in the foreground.



## 8. Prevenção de Conflitos de Interesses

É fundamental que todas as decisões e ações dos colaboradores sejam guiadas pela imparcialidade, evitando que interesses pessoais comprometam sua atuação profissional.

Atuar de **forma neutra**, sem influências externas ou pessoais que comprometam o interesse público e a observância das leis.

Declarar imediatamente à delegatária **situações de conflitos de interesse**, nas quais interesses pessoais interfiram na objetividade e na imparcialidade da atividade profissional.

Comunicar imediatamente no **Canal de Denúncias** qualquer situação que aparente conflito de interesses aplicável a colegas ou a terceiros. A omissão será tratada como violação grave deste Código de Ética.



## 9. Transparência e Prestação de Contas

A transparência é fundamental para garantir a confiança pública. Todos os colaboradores devem assegurar que as informações fornecidas sejam precisas e completas.

Garantir o fornecimento de informações claras e precisas durante **correções, inspeções e auditorias realizadas** por autoridades públicas ou consultores.

Fornecer aos clientes, por meio de **cartazes e avisos**, informações claras e precisas sobre o funcionamento da serventia, seus procedimentos e prazos.

Divulgar a **Tabela de Emolumentos**, fisicamente e pelo website, sempre em local de fácil acesso. A tabela deve estar sempre legível e atualizada.



## 10. Corrupção, Suborno e Presentes

A implementação de um Sistema de Gestão Antissuborno garante que o tratamento seja imparcial e livre de influências indevidas.

Toda prestação de serviço jamais deve ser incentivada por **oferta, promessa ou recebimento de vantagens indevidas**, o que inclui dinheiro, bens e serviços.

Caso algum colaborador receba **brindes**, deve recusá-los. Se o brinde for deixado na serventia sem seu consentimento, ele deve ser sorteado entre todos os colaboradores. (Esse critério não se aplica a brindes entregues para todos os colaboradores, de forma não personalizada).

Qualquer ato ou omissão que configure suborno será tratado como violação grave deste Código de Ética.



## 11. Canal de Denúncias e Investigações Internas

Para garantir a apuração de desvios de conduta, o cartório disponibiliza um canal confidencial de denúncias. Acesse pelo link abaixo ou pelo QR Code ao lado:



<https://1cartoriozedoca.com.br/denuncias>

Garantir a possibilidade de **denúncias anônimas** ou identificadas, a critério do denunciante, garantindo em todo caso o sigilo.

Garantir que nenhum denunciante sofrerá retaliação por reportar, de boa-fé, desvios de conduta. Qualquer tentativa de retaliação será tratada como violação grave deste Código de Ética.



Submeter cada denúncia recebida a uma **investigação interna imparcial e rigorosa**. Qualquer irregularidade confirmada será tratada com ações corretivas apropriadas.

Adotar medidas para aprimorar os processos internos, com base nos resultados das investigações, a fim de prevenir a repetição de desvios de conduta.



## 12. Treinamento e Conscientização

A serventia reconhece a importância de treinamentos para garantir que todos os colaboradores compreendam e apliquem as melhores práticas de ética.

Implementar **programas contínuos de treinamento** sobre ética, compliance e as legislações aplicáveis à atividade notarial e registral, garantindo reciclagem e atualização da equipe.

Oferecer **treinamentos específicos** sempre que houver atualizações normativas, operacionais ou nas políticas internas do cartório, garantindo que todos compreendam as mudanças e saibam como aplicá-las em suas atividades diárias

Realizar **monitoramento contínuo** para garantir que o aprendizado seja eficaz e que os conceitos estejam sendo devidamente aplicados no dia a dia.



## 13. Atualização e Revisão do Código

A serventia compromete-se a manter este Código atualizado, de acordo com um processo de revisão pautado nos critérios abaixo.

Revisar este Código **anualmente**, ou **sempre que houver modificações** significativas no contexto das atividades.

Atualizar este Código sempre que forem publicados **novos regulamentos** ou **exigências** emitidos das corregedorias.

**Comunicar as atualizações** deste Código a todos os colaboradores de forma clara e transparente.



## 14. Glossário

### Canal de Denúncia:

Mecanismo criado para que colaboradores e terceiros possam relatar, de forma confidencial e segura, qualquer conduta irregular.

### Conflito de Interesses:

Situação em que os interesses pessoais, financeiros ou familiares do colaborador comprometam sua imparcialidade e o desempenho adequado de suas funções.

### Compliance (conformidade):

Conjunto de procedimentos e controles implementados para prevenir e corrigir desvios éticos e jurídicos.

### Conflito de Interesses:

Processo de verificação detalhada e minuciosa para identificar riscos e avaliar a integridade de pessoas, empresas ou operações antes de se estabelecer uma relação comercial ou contratar serviços. Em um cartório, a devida diligência pode ser aplicada na contratação de novos colaboradores, fornecedores ou na análise de clientes e documentos, para evitar envolvimento em atividades ilícitas ou situações que comprometam a conformidade legal.



### Ética:

Conjunto de valores e princípios que orientam as ações e decisões dos colaboradores do cartório, baseando-se na Cultura deste cartório.

### Gestão de Risco:

É o processo sistemático de identificar, avaliar e mitigar potenciais ameaças que possam afetar a integridade, segurança e operações do cartório. Inclui a análise de medidas preventivas para minimizar a exposição a essas ameaças.

### Integridade:

Princípio que se refere à honestidade e coerência nas ações e decisões, assegurando que o cartório conduza suas atividades de forma justa e transparente. A integridade é o alicerce da reputação do cartório.

### Investigações Internas:

Processos formais conduzidos para identificar irregularidades, determinar responsabilidades e aplicar medidas corretivas. As investigações podem ser iniciadas de ofício ou com base em denúncias, e devem garantir confidencialidade, imparcialidade e proteção contra retaliações.

### Prestação de Contas:

Ato de ser responsável por suas ações e decisões, assegurando que todas as atividades sejam executadas com diligência, ética e dentro da legalidade. Exige disposição para responder por falhas ou desvios.



### Programa de Integridade:

Conjunto de políticas, procedimentos e práticas implementadas para garantir a conformidade. O programa visa prevenir, detectar e responder a condutas inadequadas ou ilícitas, promovendo uma cultura ética.

### Risco:

Qualquer situação que possa comprometer a integridade, a conformidade ou a operação do cartório, incluindo riscos legais, reputacionais e operacionais.

### Suborno:

É o ato de oferecer, prometer, dar, solicitar ou aceitar qualquer vantagem indevida, seja em dinheiro ou outro benefício, com a intenção de influenciar o comportamento de alguém no exercício de suas funções. No contexto de um cartório, isso pode incluir ofertas ou pagamentos feitos para acelerar serviços, alterar registros ou obter favores indevidos.

### Transparência:

Princípio que exige clareza e abertura em todas as operações e comunicações, especialmente no relacionamento com clientes, corregedorias e demais autoridades fiscalizadoras.

## Autoria

Redação por [Solange de Souza Fagundes](#)

Estruturação por [Equipe ICNR](#)

Arte e Diagramação por [Izabele Ohana](#)

## Controle de Versão

Versão 1 – Dezembro de 2024

## Referências

As imagens foram extraídas dos bancos de dados do Canva e FreePik, as quais respeitam os direitos dos respectivos autores.