MANUAL DE CONDUTA E ÉTICA

Oficial de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica de Americana.

REGISTRO DE IMÓVEIS
AMERICANA

Elaboração: Vinicius Novais Buriti	Aprovação: Carlos Roberto Buriti	Revisão: **05** Data: **29/04/2021**

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO DO MANUAL 5

OFICIAL DE REGISTRO DE IMÓVEIS, TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL DE PESSOA JURÍDICA DE AMERICANA 7

POLÍTICA DA QUALIDADE 7

NORMAS DE COMPLIANCE 9

1. VALORIZAR O TRABALHO 9

1.1 DAS RESPONSABILIDADES E DEVERES 9

a) Conservação dos Documentos 9

b) Confidencialidade 10

c) Imagem 11

d) Silêncio 11

e) Horários 11

f) Café e Lanches 12

g) Conduta Esperada 12

h) Responsabilidade Social 13

i) Conflito de Interesses 13

j) Responsabilização 13

k) Uso de Telefone Celular e Internet 14

l) Uniformes 14

m) Atendimento fora do Horário 14

n) Atividades ilícitas 15

o) Honestidade e Sinceridade 16

p) Conhecimento das Normas 16

q) Áreas de uso comum 16

r) Uso do software interno de mensagens instantâneas (Spark) 16

1.2 DOS DIREITOS 17

a) Acesso à informação 17

b) Saúde e Segurança do Trabalho 17

c) Desenvolvimento 18

2. POLÍTICA DE CONHEÇA SEU CLIENTE (KNOW YOUR CUSTOMER – KYC) 19

3. POLÍTICA CORPORATIVA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO 23

4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE 25

4.1 LIDERANÇA RESPONSÁVEL E COMPROMETIMENTO 25

4.2 TRANSPARÊNCIA 26

5. USO DOS BENS DO CARTÓRIO 26

6. CLIENTES 27

7. RELAÇÃO COM FORNECEDORES 28

7.1 RESPONSABILIDADE SOCIAL DO FORNECEDOR 28

7.2 CONDIÇÕES PARA CONTRATAÇÃO / DUE DILIGENCE 30

7.3 CONDUTAS ILICITAS DOS FORNECEDORES 30

7.4 SANÇÕES 31

8. POLÍTICA DE PRESENTES 31

9. PATRIMÔNIO 31

10. COMUNICAÇÃO EXTERNA 31

11. RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL 32

INFORMAÇÕES ADICIONAIS 33

FALE COM O OFICIAL 35

12. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES 35

APRESENTAÇÃO DO MANUAL

O objetivo deste **MANUAL DE CONDUTA E ÉTICA DO OFICIAL DE REGISTRO DE IMÓVEIS E ANEXOS DE AMERICANA** é apresentar a todos os colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros, as diretrizes gerais e profissionais de condutas esperadas desta **Serventia**.

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

A partir da leitura deste documento, torna-se dever de todos, conhecer e aplicar de forma efetiva as orientações deste **MANUAL**. A obrigatoriedade de seu cumprimento permanece por todo o tempo de duração do contrato de trabalho ou relação negocial, não sendo permitido a ninguém alegar seu desconhecimento. As informações também estão disponíveis no portal do cartório em: www.riamericana.com.br.

OFICIAL DE REGISTRO DE IMÓVEIS, TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL DE PESSOA JURÍDICA DE AMERICANA

MISSÃO

Garantir a publicidade, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos sujeitos a registro.

VISÃO

Ser referência na prestação de serviços registrais.

VALORES

1. Excelência nos serviços - Busca constante de melhoria na prestação de serviços, pela implementação das mais avançadas tecnologias e pelo desenvolvimento dos recursos humanos.

2. Ética - Agir com honestidade, respeito e transparência.

3. Segurança Jurídica - Observar as normas legais em vigor, com estudo constante da doutrina e jurisprudência, adotando padrões de excelência na qualificação registral.

POLÍTICA DA QUALIDADE

Prestar serviços registrais de qualidade à sociedade, com respeito e ética, buscando sempre a segurança jurídica, o atendimento a requisitos legais, a transparência e a credibilidade, com implementação constante de melhorias.

POLÍTICA DA QUALIDADE DO 5S

O Registro de Imóveis de Americana tem como Política do Programa 5S, as seguintes diretrizes:

- Redução de desperdícios;
- Melhoria contínua do ambiente de trabalho.

NORMAS DE COMPLIANCE

1. VALORIZAR O TRABALHO

O **Oficial de Registro de Imóveis e Anexos de Americana** busca promover, qualificar e envolver os colaboradores nos seus objetivos e valores institucionais, buscando sempre o espírito de equipe e a obtenção de resultados cada vez melhores, assegurando a satisfação dos nossos clientes, através de um ambiente de trabalho organizado e harmonioso, valorizando o ser humano, com adequados padrões de higiene, ergonomia e instalações.

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

Um dos objetivos é que todos tenham ciência sobre suas responsabilidades, direitos e deveres, bem como saibam a contribuição do trabalho exercido por cada colaborador para o sucesso alcançado pelo Cartório.

1.1 DAS RESPONSABILIDADES E DEVERES

É responsabilidade e dever do colaborador em conjunto com a Alta Direção buscar soluções para os problemas que afetam nossos clientes, demais colaboradores, partes interessadas e sociedade.

Portanto, além das responsabilidades inerentes ao próprio exercício de suas atividades, os colaborares devem observar o seguinte:

a) Conservação dos Documentos

Todos os documentos, sem exceção, devem ser armazenados de maneira adequada e em conformidade com as leis, normas aplicáveis e procedimentos/manuais internos.

Devem ainda ser dotados do grau de detalhamento necessário e redigidos de maneira precisa, completa e que reflita a transparência e a proposição da segurança jurídica do **Oficial de Registro de Imóveis e Anexos de Americana**.

Dentro da serventia é proibido o uso de borrachas e corretivos. Nenhum documento do cartório pode ser rasurado ou adulterado.

b) Confidencialidade

O colaborador não poderá prestar a terceiros quaisquer informações ou fazer quaisquer comentários a respeito das políticas internas de qualquer natureza, dos métodos de gestão, do organograma e atribuições, dos processos, das rotinas de trabalho, das remunerações e benefícios, e dos planejamentos e objetivos do Oficial de Registro de Imóveis e Anexos de Americana que não tenham sido tornados públicos pelos meios devidos.

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

Todos os colaboradores devem preservar o segredo profissional e guardar sigilo sobre documentos, dados e assuntos de natureza reservada de que tenham conhecimento em razão do exercício da profissão (Artigo 30, VI, Lei 8.935/1994)**.**

Todos os dados, documentos e informações que estejam em poder do Cartório, provenientes ou referentes aos atos praticados pela serventia, são de uso exclusivo do Cartório. Não podem ser fornecidas informações, cópias de documentos, certidões, etc., sem o devido registro do pedido de certidão e a devida cobrança de custas.

Todos os colaboradores devem ter ciência sobre suas responsabilidades referentes à proteção de dados pessoais, dispostas na LGPD e nas normas administrativas dos órgãos correcionais. É dever de todos promover atenta leitura da Lei 13.709/2014 (LGPD), especialmente sobre os deveres, responsabilidades e princípios de tratamento de dados pessoais, bem como a leitura da Seção VIII, Capítulo XIII, tomo II, das Normas de Serviço da Corregedoria Geral da Justiça.

c) Imagem

Todos os colaboradores têm ciência de que a imagem da serventia e a imagem das pessoas que a compõe estão associadas de maneira próxima e permanente, de modo que ações ou omissões que afetem uma, necessariamente afetam a outra.

Disso decorre que ambas as partes (Cartório e Colaboradores) agirão de maneira responsável na preservação da sua própria imagem e da imagem da outra parte, evitando falar sobre terceiros (independentemente de quem sejam ou de que atividades exerçam) no ambiente de trabalho, em locais públicos e redes sociais, a fim de preservar a imagem do Cartório e a sua própria imagem.

É dever de todos os colaboradores e parceiros desta **Serventia** dedicar-se ao exercício das suas funções sempre com atitude empreendedora e respeitar compromissos assumidos.

d) Silêncio

É dever de todos os colaboradores manter o silêncio durante a execução de suas atividades. O ambiente de trabalho exige concentração e por isso o silêncio é fundamental para não atrapalhar o raciocínio e atenção de todos.

e) Horários

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

Todas as ausências de marcação do ponto eletrônico devem ser justificadas e encaminhadas ao superior imediato, que as transmitirá ao RH.

É obrigação do coordenador do setor o acompanhamento diário de marcação de seus subordinados. Uma vez por mês, em dia a ser combinado com o departamento de RH, o coordenador deve encaminhar o cartão de ponto com as marcações para esse departamento. Ausências justificadas devem ser encaminhadas ao RH juntamente com os documentos que as comprove (ex. atestado médico).

Não será permitido trabalhar mais que 10 (dez) horas por dia e fazer menos de 1 (uma) hora de almoço ou mais que 2 (duas) horas (art. 71 CLT).

Horas Extras precisam ser previamente autorizadas pelo responsável pelo setor. É adotado o sistema de banco de horas com a flexibilização da jornada de trabalho durante períodos de baixa ou alta na produção.

O horário de almoço dos colaboradores deverá ser estipulado pelos respectivos coordenadores de modo que em todo o horário de trabalho tenha ao menos uma pessoa trabalhando em cada setor. Desse modo, o horário de almoço dos colaboradores do mesmo setor precisa ser escalonado.

f) Café e Lanches

São disponibilizados para os colaboradores dois horários para que possam ter uma pausa para tomar café.

Para os colaboradores em geral, tal horário será das 9:30 às 9:40 e das 14:30 as 14:40.

Para as atendentes, o horário é das 8:45 as 9:00 e das 14:30 às 14:40.

Além desses horários os colaboradores poderão frequentar a cozinha ou o espaço do café no piso superior para um lanche.

O lanche não poderá durar mais do que 10 minutos e não poderá ser realizado por duas pessoas do mesmo setor ao mesmo tempo.

Os horários do lanche devem ser combinados entre o colaborador e o líder do seu setor.

g) Conduta Esperada

O **Oficial de Registro de Imóveis e Anexos de Americana e seus colaboradores** devem agir com independência, boa-fé, submissão ao interesse público, impessoalidade, presteza, urbanidade e especialmente, observar os preceitos e exigências definidos na Lei Federal 6.015 de 31 de dezembro de 1973, e nas Normas de Serviço da Corregedoria Geral de Justiça do Estado de São Paulo.

É proibido o acesso às dependências do **Cartório** de qualquer colaborador ou parceiro que esteja sob efeito de drogas, entorpecentes ou álcool. Além disso, é proibido fumar nos ambientes internos da serventia e na rampa de acesso a serventia.

h) Responsabilidade Social

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

Visando manter o equilíbrio e bom funcionamento social, é garantido aos colaboradores a preservação da individualidade e privacidade.

Todos devem agir com responsabilidade social e com respeito à dignidade humana, respeitar a diversidade humana e cultural e repudiar toda e qualquer forma de preconceito e discriminação em virtude de raça, cor, sexo, idade, condição social, origem, orientação sexual, estética pessoal, condição física, mental ou psíquica, opinião, convicção ou ideologia política, religião, crença ou filosofia de vida, cargo, função, associação com entidades de classe ou qualquer outro fator de diferenciação individual.

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

i) Conflito de Interesses

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

Todo e qualquer acontecimento que represente descumprimento dos deveres ora estipulados deve ser comunicado imediatamente ao coordenador, para a tomada de ações a fim de evitar problemas e impactos negativos para o cartório.

j) Responsabilização

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

k) Uso de Telefone Celular e Internet

Fica vedado o uso de telefones celulares e rádios durante o horário de trabalho. Apenas colaboradores da Alta Direção possuem autorização para utilizar celular no horário de trabalho em atividades correlatas à atividade laboral.

Os demais colaboradores possuem armário pessoal devidamente identificado e com cadeados próprios para a guarda dos celulares, que se encontra no piso inferior desta Serventia ao lado direito do relógio do ponto.

O uso dos armários para alocar os celulares é de caráter obrigatório. O colaborador que descumprir essa regra será advertido, suspenso em caso de persistir no erro, podendo ainda nos casos mais graves ser dispensado por justa causa por motivo de desídia após todas as tentativas de sanar o problema com o empregado terem sido esgotadas.

Para caso de urgência é autorizado o uso do telefone fixo do cartório. Em situações emergenciais, tais como problemas de saúde na família, etc., ou em casos excepcionais, o uso do celular será autorizado, para tanto o colaborador deverá solicitar prévia autorização de um dos Escreventes Substitutos.

É proibido o uso da internet nos computadores do Cartório para fins pessoais.

l) Uniformes

É expressamente proibido ficar nas dependências do Cartório sem uniforme.

Para os funcionários que ainda não possuem uniforme é proibido trabalhar com roupas inadequadas ao ambiente, tais como, roupa decotada, saia curta, short entre outros.

A guarda e conservação do uniforme é de responsabilidade do colaborador, em caso de dano ao uniforme por culpa do colaborador, ou extravio, este deve arcar com os custos para aquisição de um novo. Em caso de rescisão do contrato de trabalho por qualquer das partes os uniformes ainda em posse do colaborador devem ser devolvidos.

m) Atendimento fora do Horário

É vedado atender pessoas fora do expediente de trabalho, ou fora do ambiente de trabalho.

Somente é permitido atender pessoas fora do expediente de trabalho ou do ambiente de trabalho nos casos em que a natureza da atividade o exija, como as intimações/notificações, e nesses casos somente para os fins da atividade que deve ser exercida.

A entrada de pessoas fora do horário de expediente deverá ser autorizada pelo Oficial ou pelos Substitutos.

n) Atividades ilícitas

É terminantemente proibido receber para si ou para outrem qualquer vantagem econômica, direta ou indireta, a título de comissão, percentagem, gratificação ou presente de quem tenha interesse, direto ou indireto, que possa ser atingido ou amparado por ação ou omissão decorrente das suas atribuições.

Do mesmo modo, é proibido exercer atividade de consultoria ou assessoramento para pessoa física ou jurídica que tenha interesse suscetível de ser atingido ou amparado por ação ou omissão decorrente das suas atribuições.

Também é proibido receber vantagem econômica de qualquer natureza, direta ou indiretamente, para omitir ato de ofício, providência ou declaração a que esteja obrigado.

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

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

É vedado ao colaborador ofertar serviços a outros cartórios, por seus tabeliães, registradores, ou prepostos ou intermediários de qualquer espécie.

A prática dessas condutas constitui falta grave e sujeitam ao infrator a demissão por justa causa.

o) Honestidade e Sinceridade

Os colaboradores devem agir sempre com a verdade. O colaborador não deve tentar consertar seus erros. Constatado o erro, o colaborador deve comunicar imediatamente ao responsável pelo setor e o mesmo repassará ao Oficial juntamente com a solução proposta para a decisão a ser tomada.

A constatação do desaparecimento ou suspeita de perda de informação ou equipamentos. (Exemplo: desaparecimento de matrículas, títulos, erros ou perda de dados dos sistemas, etc.), deve ser comunicada imediatamente ao superior.

p) Conhecimento das Normas

Todos os colaboradores e em especial os escreventes devem ter conhecimento das normas aplicáveis as suas atividades diárias, aqui incluídas as Normas de Serviço da Corregedoria Geral de Justiça do Estado de São Paulo, Provimentos do Conselho Nacional de Justiça, leis aplicáveis à atividade registral, além dos princípios aplicáveis a atividade e jurisprudência (decisões do Conselho Superior da Magistratura, Corregedoria Geral de Justiça e Corregedoria Permanente).

Todos têm o dever de acompanhar as alterações e atualizações das normas e jurisprudência.

Todos os colaboradores devem estar cientes, respeitarem e terem atenção na prática diária dos procedimentos internos, leis e normas da corregedoria que tratam sobre a prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo

Os conhecimentos específicos exigidos para cada cargo serão estipulados pelo RH em conjunto com os coordenadores dos setores.

q) Áreas de uso comum

É responsabilidade de todos manter as áreas de uso comum (cozinha, sala de descanso etc) limpas e organizadas, na utilização dessas áreas devem ser observadas as regras previstas no MQ 5S 2 Manual de Organização (Item. 4.8).

r) Uso do software interno de mensagens instantâneas (Spark)

A utilização do Spark deve ser feita essencialmente para assuntos do trabalho. Deve ser evitadas mensagens de cunho pessoal. Poderá ser feita a limitação do uso total

ou parcial do software para determinado(s) usuário(s) em razão de seu abuso. Todas as mensagens enviadas e recebidas através do Spark podem ser monitoradas

1.2 DOS DIREITOS

a) Acesso à informação

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

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

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

b) Saúde e Segurança do Trabalho

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

Todas as atividades diárias devem ser executadas respeitando os aspectos de segurança e saúde do trabalho.

É permitido que os colaboradores tenham atividades paralelas de ordem pessoal, desde que respeitem o seu horário de trabalho e não impactem o seu desempenho e dos demais colaboradores.

Atividades como estudos, que garantam o constante aperfeiçoamento intelectual, docência e voluntariado são incentivadas, desde que em horários compatíveis ou previamente aprovados pelo gestor imediato.

c) Desenvolvimento

Para incentivar a busca do conhecimento e o aprimoramento profissional dos seus colaboradores, o **Oficial de Registro de Imóveis e Anexos de Americana** elaborou, com base no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), o Programa de Desenvolvimento Individual, que tem como propósito avaliar o conhecimento necessário para o desenvolvimento da função e quando necessário, reciclar, treinar e aperfeiçoar o colaborador.

Além disso mantém programa destinado a participação dos colaborares em cursos, palestras, congressos e busca o treinamento adequado de novas tendências e tecnologias, fazendo do conhecimento parte integrante do negócio e estimulando a sua criação, difusão, assimilação e aplicação, por meio de um processo ativo e contínuo de aprendizagem.

2. POLÍTICA DE CONHEÇA SEU CLIENTE (KNOW YOUR CUSTOMER – KYC)

"Conheça seu Cliente" é um dos pilares da prevenção contra fraudes e falsificações.

A política de "Conheça seu Cliente" consiste em um conjunto de procedimentos que visam a avaliação contextualizada do caso, de forma a inibir a manutenção de clientes envolvidos em atividades ilegais ou que tentem utilizar o Cartório para fins ilícitos.

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

Nesse sentido, além das orientações trazidas pelo Provimento 88 do CNJ e demais procedimentos internos da serventia, todos os colaboradores deverão estar cientes e instruídos a seguir as orientações descritas abaixo:

- *Estar sempre atento quanto a legitimidade e veracidade das informações contidas na documentação fornecida pelo cliente, evitando fraudes de procurações, contratos sociais, escrituras, instrumentos particulares, reconhecimento de firmas, e quaisquer documentações necessárias para execução dos procedimentos;*
- *Não ceder aos pedidos insistentes como tentativa de suborno para o registro de títulos inaptos;*
- *Não conceder informação privilegiada de documentos e registros;*
- *Não deixar de realizar notas devolutivas como forma de conceder prazo para apresentação de documentos, depois de vencido o prazo legal da prenotação (prorrogação indevida da prenotação);*

- *Jamais ceder a algum tipo de suborno garantindo agilidade na prestação ou entrega do serviço;*

- *Nunca realizar a cotação das custas com valor divergente da tabela em vigor, com repasse com valor inferior devido ao Estado, Ipesp, TJ, etc.;*

- *Jamais deixar de lançar os pedidos de certidão no sistema informatizado do cartório, sem a devida cobrança e repasse das custas;*

- *Nunca praticar atos, na qualidade de escrevente ou preposto, sem a estrita observância das normas legais, regulamentares e das determinações internas do cartório, ainda que visando o recebimento de comissões ou incremento da sua remuneração;*

- *Em hipótese alguma ceder a qualquer tipo de subornação, seja ela, por meio de troca de favores, propina, dinheiro ou gorjeta e presentes. No caso de presenciar qualquer tipo de suborno, o colaborador deverá comunicar imediatamente ao Oficial, pessoalmente, ou, se desejar, através do canal direto "Denúncia", disponível no site do cartório, ou nas urnas dispostas na serventia;*

- *Não fazer o uso de borrachas e corretivos, pois nenhum documento do cartório pode ser rasurado ou adulterado*;

- *É proibida a atualização incorreta dos indicadores e/ou outras alterações indevidas na base de dados do cartório;*

- *Também é proibida a indicação aos usuários do Cartório de eventuais prestadores de serviços, bem como é vedado ao colaborador manter qualquer tipo de vínculo com os prestadores de serviços;*

- *No canal de denúncias não deverão ser efetuadas denúncias mal-intencionadas;*

- *Também não deverão ser omitidas ou não informadas quaisquer atividades suspeitas;*

- *Não deve o colaborador omitir ou não informar erro próprio ou de terceiros. Presente qualquer erro o colaborador deve informar seu superior para que possa ser encontrada a melhor maneira de corrigi-lo.*

Relacionamos a seguir as **CONDUTAS INACEITÁVEIS** e respectivos **RISCOS**:

- *Ceder aos pedidos insistentes como tentativa de suborno para o registro de títulos inaptos*
    - *Risco: Registro de Títulos Inaptos, em descumprimento da legislação, sujeitando o registro à declaração de nulidade com prejuízo a terceiros;*
- *Deixar de realizar notas devolutivas como forma de conceder prazo para apresentação de documentos, depois de vencido o prazo legal da prenotação (prorrogação indevida da prenotação);*
    - *Risco: Permitir indevida prorrogação do prazo de prenotação*
- *Ceder a algum tipo de suborno garantindo agilidade na prestação ou entrega do serviço;*
    - *Risco: Prejudicar o prazo e a prioridade dos serviços em prejuízo aos demais usuários, uma vez que os apresentados em primeiro lugar têm preferência.*
- *Aceitar documentos inaptos para o cancelamento de ônus nas matrículas;*
    - *Risco: Cancelamentos indevidos, sem a autorização do respectivo titular, podendo ocasionar a obrigação de indenizar o titular do direito prejudicado*
- *Realizar a cotação das custas com valor divergente da tabela em vigor, com repasse com valor inferior devido ao Estado, Ipesp, TJ, etc., com valor inferior;*
    - *Risco: Repasse de custas por valor indevido*
- *Deixar de lançar os pedidos de certidão no sistema informatizado do cartório, sem a devida cobrança e repasse das custas;*
    - *Risco: Deixar de proceder cobrança de serviços e de repassar as custas devidas aos órgãos credores*

- *Praticar atos, na qualidade de escrevente ou preposto, sem a estrita observância das normas legais, regulamentares e das determinações internas do cartório, ainda que visando o recebimento de comissões ou incremento da sua remuneração;*

    - *Risco: Praticar atos registrais em desconformidade com a lei, com lesão a direitos e ofensa à instituição registral*

- *Ceder a qualquer tipo de subornação, seja ela, por meio de troca de favores, propina, dinheiro ou gorjeta e presentes. No caso de presenciar qualquer tipo de suborno, o colaborador deverá comunicar imediatamente ao Oficial, pessoalmente, ou, se desejar, através do canal direto "Fale conosco", disponível no site do cartório, ou nas urnas dispostas na serventia.*

    - *Risco: Atentar contra a moralidade do serviço e prática de atos irregulares*

DAS SANÇÕES:

A prática de qualquer das condutas indevidas constitui falta grave, sujeitando ao infrator, às penas de advertência, suspensão e demissão por justa causa, de acordo com a gravidade do fato.

3. POLÍTICA CORPORATIVA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O **Oficial de Registro de Imóveis e Anexos de Americana** possui políticas documentadas de proteção de segurança da informação. O objetivo dessas políticas é resguardar o sigilo dos dados e informações que nos são confiados, com o compromisso de protegê-los e tratá-los, garantindo a sua integridade, confidencialidade, autenticidade, e disponibilidade e, assim, mitigar riscos.

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

Os colaboradores do **Cartório** são terminantemente proibidos, por si ou por interpostas pessoas e independentemente da finalidade, de fornecer gratuita ou onerosamente, ou seja, doar, vender ou de qualquer forma disponibilizar a quem quer que seja dados extraídos ou copiados dos bancos de dados deste cartório, tais como os dados de clientes, de empresas, de registros, documentos digitalizados.

Confira a seguir os detalhes de nossa política da informação:

Política de Segurança da Informação

A presente política de segurança da informação tem por finalidade explicitar os padrões de proteção da informação no Oficial de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas de Americana.

Tais padrões se sustentam sob os três pilares da segurança da informação: confidencialidade; integridade e disponibilidade.[1]

1. Confidencialidade

No Oficial de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas de Americana o pressuposto de **confidencialidade** é considerado sob dois aspectos. O primeiro relaciona-se ao **acesso** e o segundo liga-se à **divulgação** da informação.

[1] Cf. CORREA JUNIOR. H. E. Segurança de sistemas: conceitos básicos: material adaptado da Academia Latino-Americana de Segurança - Microsoft. 2011. Disponível em: https://pt.scribd.com/document/84971695/aula1. Acesso em: 18 dez. 2020. Nesse mesmo sentido é a norma ISO/IEC 17799:2000,] ao considerar que a segurança da informação é caracterizada pela preservação dos três atributos básicos da informação: confidencialidade, integridade e disponibilidade.

Em observância ao critério de confidencialidade, na acepção do acesso, as informações somente são acessíveis aos colaboradores e demais pessoas previamente autorizadas. Além disso, a autorização do acesso é pautada na **necessidade**. Isto é, o acesso só é autorizado no limite das informações necessárias ao desempenho das atividades de quem se destina a informação e para as finalidades prevista em lei.

Sob o viés da divulgação, a informação acessada pelo proposto só pode ser divulgada às pessoas igualmente autorizadas em razão da necessidade do desempenho de suas funções, bem como para o cumprimento das disposições legais e normativas (v.g. emissão de certidões na forma da Lei dos Registros Públicos).

A inobservância desses critérios representa quebra de sigilo da informação, impondo a responsabilização do infrator.

2. Integridade

Pelo pilar da integridade busca-se garantir a confiabilidade da informação. Para tanto são adotados mecanismos que buscam assegurar que ela não será alterada ou eliminada inadvertidamente, mantendo-a intocada e segura, de modo a preservar a sua originalidade.

Para tal finalidade são definidos níveis de acesso à informação. Assim a sua eliminação ou alteração somente são realizadas por pessoas previamente autorizadas. Ademais, essas ocorrências efetivam-se exclusivamente para o cumprimento das finalidades legais e normativas.

Além da adoção de controle de acesso à informação pelos colaboradores, são adotados mecanismos de segurança de acesso de dados pela internet, a fim de evitar o sequestro, eliminação, alteração ou danificação de dados por ação de *hacker*.

2.1 Nível de acesso

Os acessos às informações são definidos por níveis, de acordo com as necessidades e atribuições dos colaboradores.

Esses acessos são pautados por critérios de necessidade e finalidade da informação. Se o colaborador necessita apenas da consulta para o desempenho das funções, apenas o acesso à consulta lhe será autorizado, de modo a garantir a confidencialidade da informação.

Disso resulta os níveis de acesso. No primeiro nível é permitida apenas a consulta (confidencialidade). No segundo nível é permita a consulta e alteração ou eliminação da informação (confidencialidade e integridade).

3. Disponibilidade

O terceiro pilar em que se sustenta a política de segurança da informação é o da **disponibilidade**. As informações são acessíveis sempre que necessário. É assegurado aos colaboradores e a todos que delas necessitam, o fácil acesso e de maneira segura e eficiente. Aos

titulares dos dados pessoais é assegurado que as informações a seu respeito lhes sejam oferecidas com a maior brevidade possível.

Para tanto, os sistemas informatizados do Oficial de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas de Americana, possuem mecanismos que permitem o acesso constante, de forma fácil, clara e com celeridade pelas pessoas autorizadas. Além disso, existem mecanismos de segurança que garantem a rápida disponibilização da informação, inclusive nas situações de contingência ou de imprevisto.

Infraestrutura tecnológica

Com a finalidade de manter a segurança da informação, toda a infraestrutura tecnológica do Oficial de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas de Americana encontra-se voltada para preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados. São realizadas manutenções e atualizações periódicas dos *hardwares e softwares*, bem como a substituição dos equipamentos sempre que se tornem obsoletos ou quando as análises técnicas e as novas ameaças apontem para riscos à segurança da informação.

4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) tem o objetivo de verificar todos os processos desta **Serventia** e como eles podem melhorar a qualidade dos serviços oferecidos aos clientes, sendo fundamentais para a melhoria da imagem institucional, no desempenho global e na cultura organizacional. Além disso, é um diferencial que trabalha focado na satisfação dos clientes e na boa comunicação entre os colaboradores e demais partes interessadas.

Dentre os benefícios estão a realização programada de treinamentos, mapeamento dos processos e o registro das atividades do Cartório.

É por meio do sistema de gestão da qualidade (SGQ) que podemos gerenciar e aprimorar os processos, através do monitoramento de seus objetivos e indicadores, os quais, por sua vez, dão subsídio para a tomada de decisões e para a definição de ações de correção, prevenção e melhoria. É importante todos os colaboradores estarem cientes sobre o que dizem o SGQ e as normas ISO 9001, a NBR 15906 e a CQT 5S.

4.1 LIDERANÇA RESPONSÁVEL E COMPROMETIMENTO

O Oficial e os Coordenadores devem estar comprometidos com a liderança responsável e atuante em relação às atividades, com foco em processos e mediante

prestação de contas através de relatórios gerenciais. Devem garantir que os objetivos a serem atingidos sejam previamente estabelecidos, bem como que sejam compatíveis com o contexto, objetivos da organização e a direção estratégica do Cartório.

4.2 TRANSPARÊNCIA

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

5. USO DOS BENS DO CARTÓRIO

Nenhum colaborador pode apropriar-se de ativos ou recursos do **Oficial de Registro de Imóveis e Anexos de Americana**, nem utilizar os mesmos para benefício próprio.

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

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

O **Cartório** possui diferentes tipos de ativos, sendo eles:

a) Ativos intelectuais: propriedade intelectual que inclui softwares, documentos, metodologias e processos produzidos pelos colaboradores;

b) Ativos físicos: mobília, instalações, equipamentos, suprimentos etc.; e

c) Ativos intangíveis: como identidade corporativa e reputação do cartório.

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

a) Protegê-los contra o uso não autorizado;

b) Usá-los com eficiência e evitar desperdício;

c) Usá-los para objetivos empresariais apropriados; e

d) Comunicar imediatamente ao coordenador qualquer perda, uso inadequado ou furto.

6. CLIENTES

Para o **Oficial de Registro de Imóveis e Anexos de Americana** a empatia deve balizar todas as ações de relacionamento com clientes, colaboradores, fornecedores e entidades.

Por isso todos que integram o Cartório devem buscar compreender e respeitar o perfil de cada indivíduo ou empresa atendida, além de identificar e satisfazer suas necessidades concretas, mantendo-se alinhados com os objetivos da segurança jurídica e qualidade, usando, ainda, gentileza e agilidade.

Em todos os relacionamentos com nossos clientes é mandatório a receptividade e eficácia na solução dos problemas, com cordialidade.

Recomenda-se que todos os colaboradores conheçam os clientes habituais do seu respectivo setor.

É vedado ao colaborador prestar diretamente ao cliente ou indicar-lhe fornecedores de quaisquer bens ou serviços, tais como os de advocacia, despachos, apoio administrativo, preparação de documentos, consultoria etc.

Em todo o trato com terceiros, especialmente clientes, os colaboradores utilizarão seu e-mail corporativo e do **Oficial de Registro de Imóveis de Americana**, ficando expressamente vedado o uso de e-mails particulares para tratar assunto profissional.

Ninguém terá acesso direto às contas de e-mails e armazenamento em nuvem de nenhum colaborador, exceto nos casos de delegação de acesso expressamente definidos e comunicados, mas nunca através de compartilhamento de senhas.

Excepcionalmente, os e-mails corporativos de todo e qualquer colaborador poderão ser lidos pela alta direção, mas sempre no estrito interesse da organização e sob a supervisão imediata do Oficial.

7. RELAÇÃO COM FORNECEDORES

Possuímos uma política de contratação de fornecedores a fim de garantir o estabelecimento de relações de negócio com parceiros que operem com padrões éticos compatíveis com os nossos.

Os critérios para seleção, contratação e avaliação dos fornecedores estão descritos no “Procedimento de Aquisição”.

Por acreditarmos que nossos princípios, valores éticos e boas práticas podem ser incorporados ao cotidiano de todos os nossos fornecedores para o benefício de cada um - sejam quais forem suas características - esses nossos valores e princípios norteiam a relação entre o cartório e seus fornecedores.

Tais valores e práticas refletem elevados padrões éticos e morais, buscando assegurar credibilidade e preservar a imagem da empresa e de seus fornecedores.

Assim, cabe a nós, em conjunto, garantir que essas condutas sejam sempre cumpridas e respeitadas.

Além de construir relações saudáveis, transparentes e sustentáveis, acreditamos que nosso papel também é de difundir o que se faz de melhor em termos de práticas empresariais e profissionais.

Por isso, neste documento, compartilhamos os valores e princípios que nos guiam para construir parcerias que resultem em ganhos para ambas as partes e reafirmamos também nosso compromisso com as melhores práticas de governança corporativa.

Por fim, vale destacar o nosso sentimento de que o cumprimento da legislação, das normas e dos contratos, deve ter como base a busca pelo desenvolvimento sustentável. Dentro dessa perspectiva inclui-se o respeito à saúde, à segurança, ao meio ambiente, aos direitos humanos, trabalhistas e legislação local, inclusive fiscal e tributária, entre outros valores éticos e morais.

7.1 RESPONSABILIDADE SOCIAL DO FORNECEDOR

O fornecedor não poderá adotar nem se beneficiar de práticas de corrupção, concorrência desleal, crimes contra a economia popular, sonegação fiscal, lavagem de

dinheiro, exploração de trabalho infantil, exploração de trabalho análogo ao de escravo, nem de práticas discriminatórias no ambiente de trabalho, quanto a sexo, cor, crença e opção sexual ou qualquer outra forma de discriminação.

Agir de forma correta faz parte dos Valores do Oficial de Registro de Imóveis e Anexos de Americana, como tal, acreditamos que transparência é essencial em qualquer parceria. Por isso, solicitamos aos fornecedores:

- Atuar de forma positiva com objetividade, honestidade, dignidade, respeito, transparência, lealdade, cortesia, respeito mútuo e colaboração;
- Comprometer-se quanto à veracidade de quaisquer informações prestadas ao cartório, tais como jurídico-fiscais, econômico-financeiras, saúde e segurança, meio ambiente, qualidade, capacitação profissional dos prestadores de serviço, entre outras;
- Ter clareza e transparência nas informações prestadas durante a negociação de contratos e aditivos, bem como na administração dos contratos vigentes, evitando práticas que não colaborem com o bom andamento destes processos;
- Buscar formalizar a comunicação de informações importantes sempre por meio escrito.

O Oficial de Registro de Imóveis e Anexos de Americana, em seus valores, considera sempre a vida em primeiro lugar. Isso significa que não abrimos mão da saúde e segurança de todos os envolvidos em nossa cadeia produtiva.

Dessa forma, convocamos nossos fornecedores a também assumir esse compromisso e, juntos, alcançarmos a excelência em práticas e resultados em saúde e segurança.

Assim, como os colaboradores do Oficial de Registro de Imóveis e Anexos de Americana, os fornecedores, seus empregados e subcontratados, que exerçam atividades contratadas pelo Oficial, devem observar nossos valores e princípios contidos no nosso Código de Ética e Conduta.

O Registro de Imóveis e Anexos de Americana possui compromisso com a excelência operacional, e valoriza o desempenho dos fornecedores que tem foco em

saúde, segurança e meio ambiente. Adicionalmente, também valoriza o foco em disciplina nos seus processos, controle da qualidade das suas entregas, inovação, e contribuição técnica com as operações da serventia.

7.2 CONDIÇÕES PARA CONTRATAÇÃO / DUE DILIGENCE

A Ética orienta nosso comportamento como organização.

Desta maneira, nos reservamos o direito de não selecionar fornecedores que estejam em situação crítica de inadimplência no mercado.

Assim, como forma de analisarmos a situação ética nas relações comerciais de novos fornecedores são adotados os seguintes critérios:

- Cartão CNPJ: verificar se o CNAE corresponde ao produto e/ou serviço fornecido;
- Análise Financeira: realizar consultas na Central Nacional de Protestos;
- Consulta a Certidões de Distribuidores Judiciais.

Fica esclarecido que outros procedimentos poderão ser adotados a critério do Oficial para elucidar a situação ética nas relações comerciais dos fornecedores do cartório.

Informações confidenciais e estratégicas não devem ser divulgadas ou utilizadas para benefício próprio ou de terceiros.

Dados cadastrais deste cartório não devem ser repassados a outras pessoas jurídicas ou físicas sem prévia autorização escrita e assinada.

7.3 CONDUTAS ILICITAS DOS FORNECEDORES

É terminantemente vedado aos colaboradores solicitar ou receber, diretamente ou por interposta pessoa, em favor de si próprio ou de terceiros, comissões, recompensas, gratificações, bonificações, incentivos, ajudas de custo, honorários ou qualquer outro pagamento, benefício ou vantagem oferecido, concedido ou pago por um fornecedor de materiais ou serviços, ainda que sob pretexto de estar sendo concedido ou oferecido em razão de outras atuações desses colaboradores.

7.4 SANÇÕES

O descumprimento dos princípios e compromissos expressos neste Código poderá implicar a adoção de medidas disciplinares, desde o bloqueio do fornecedor para novas aquisições até o encerramento dos contratos vigentes.

O pleno atendimento a este código é condição fundamental para a permanência da empresa na base de fornecedores do Oficial de Registro de Imóveis e Anexos de Americana.

8. POLÍTICA DE PRESENTES

Este cartório entende que seus colaboradores podem, excepcionalmente, ou seja, não sistematicamente, receber de clientes ou fornecedores pequenos presentes ou convites para entretenimento. Entretanto, sempre que lhe forem ofertados ou entregues brindes, presentes ou convites para refeições, eventos, espetáculos, dentre outros, o colaborador deverá comunicar imediatamente ao seu coordenador que levará ao conhecimento do Oficial, que decidirá se devem recebê-los ou devolvê-los.

9. PATRIMÔNIO

É obrigação do colaborador agir com o máximo zelo pelo patrimônio material ou imaterial do **Cartório** e seus recursos, financeiros ou não, devendo tratá-los com a diligência que se espera no cuidado do seu próprio patrimônio, mantendo os limpos e em boas condições de uso.

Cada colaborador é responsável por manter sua mesa arrumada e limpa. Cada colaborador deve verificar se na sua mesa possui os materiais de papelaria necessários. Caso necessário deverá providenciar a reposição.

É dever de todos os colaboradores conhecerem e aplicarem todos as normas de organização do programa 5S, principalmente no que diz respeito a organização e limpeza de armários, pastas, gavetas e etc_Sempre que possível deve ser usado os dois lados do papel para a impressão.

10. COMUNICAÇÃO EXTERNA

O **Oficial de Registro de Imóveis e Anexos de Americana** responde de modo institucional e transparente às consultas solicitadas pela imprensa e autoridades, sempre resguardando os seus interesses. Dessa forma, é vedado a todo e qualquer colaborador falar em nome do **Cartório** ou apresentar-se como seu funcionário a qualquer tipo de veículo de comunicação, dentro e fora da jornada de trabalho, sem prévia autorização.

Qualquer solicitação de informação ou esclarecimento por parte da mídia ou imprensa deve ser direcionada ao Oficial, que providenciará as medidas necessárias.

O cartório possui canais oficiais para relacionamento através de páginas nas redes sociais (Facebook/Linkedin), bem como site próprio. Qualquer informação só pode ser divulgada a partir desses canais.

A denominação, a logomarca e qualquer outro símbolo do **cartório** não podem ser utilizados em perfis não oficiais. Todas as aplicações da marca do Cartório são mapeadas e, caso o colaborador necessite aplicá-las em algum novo documento, deverá solicitar a aprovação e conferência por parte do SGQ.

11. RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

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

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

Incentivamos que os colaboradores tenham conduta ativa de voluntariado no âmbito das suas comunidades.

Para isso criamos o “Estatuto da Colaboração e Bem-Estar” que nos orienta com noções de sustentabilidade nas dimensões sociais e culturais em duas linhas de atuação: **Gestão do Bem estar**, que são ações voltadas aos aspectos de saúde, segurança e bem estar dos colaboradores no local de trabalho, e; **Gestão Socioambiental**, que garante a consciência de influenciar de forma positiva a comunidade em que estamos inseridos a agir para diminuir a poluição e minimizar os impactos de nossa atuação sobre o meio ambiente.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Além dessas regras, os colaboradores devem observar o que dispuserem os manuais de caráter especial, a exemplo o Estatuto da Colaboração e Bem-Estar.

O descumprimento do estabelecido neste **MANUAL DE CONDUTA E ÉTICA DO OFICIAL DE REGISTRO DE IMÓVEIS E ANEXOS DE AMERICANA** poderá ensejar as seguintes penalidades:

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

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

3º- Encaminhamento do caso para o Oficial para avaliação de medidas corretivas, punitivas ou indenizatórias.

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

Este **MANUAL DE CONDUTA E ÉTICA** deverá ser atualizado ou renovado, no mínimo, anualmente, e todos deverão procurar se manter atualizados e com pleno conhecimento das suas disposições.

Caso qualquer colaborador tenha dúvidas sobre o significado ou extensão de alguma disposição, deverá procurar seu coordenador ou SGQ para esclarecê-las.

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

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

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

É proibida qualquer forma de retaliação, discriminação ou ações disciplinares (como por exemplo, isolamento, ameaças, impedimento de promoção, etc.) em razão de preocupações levantadas ou relatos feitos de boa-fé ou com base em uma convicção razoável de tentativas, reais ou suspeitas de violação ao código de ética e/ou as leis e normas (exceto nos casos em que o indivíduo participou da violação).

FALE COM O OFICIAL

O **REGISTRO DE IMÓVEIS DE AMERICANA** disponibiliza uma ouvidoria de contato direto com o Oficial Dr. Carlos Roberto Buriti, pelos meios de comunicação abaixo:

1. No site do cartório, no link:
riamericana.com.br/index.php?pG=X19Gb3JtdWxhcmlvcw==&idFormulario=38

2. E-mail: ouvidoria@riamericana.com.br

12. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

DATA	REVISÃO	HISTÓRICO
07/08/2018	01	Aprovação do documento
16/01/2019	02	Modificado o item 1.1 (incluídos itens referentes aos uniformes, atendimento fora do horário e atividades ilícitas) e item 9 (cuidado com a mesa de trabalho).
19/09/2019	03	Modificado o item 1.1 e 1.2 separando os assuntos por subtopicos. Incluído o item 1.1 f). Alterado item 1.1 a) Alterado o item 9 para incluir o programa 5S.
19/11/2019	04	Inclusão de novas diretrizes no item 1.1 i.
29/04/2021	05	Revisão completa do Manual com revisão dos deveres e adequação as normas do provimento 88/CNJ, LGPD etc.