



# 2º TABELIONATO DE PROTESTO DE BELO HORIZONTE

RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

CÓDIGO DE CONDUTA

## 1. INFORMAÇÕES GERAIS

Este Código de Conduta tem o objetivo de servir como instrumento orientador dos atos de todas as pessoas que exercem atividades em nome do 2º Tabelionato de Protesto de Títulos de Belo Horizonte. Os empregados (independente da sua função ou posição hierárquica), estagiários, prestadores de serviço e contratados, têm a responsabilidade de reger-se pelas disposições desse código e de aplicar suas diretrizes, em seu âmbito de responsabilidade.

Este documento é para sua orientação. Leia e consulte sempre que tiver dúvidas relacionadas à sua rotina diária de trabalho, no 2º Tabelionato de Protesto de Títulos de Belo Horizonte.

## 2. MISSÃO, VISÃO E VALORES

A missão do 2º Tabelionato de Protesto de Títulos de Belo Horizonte é servir aos cidadãos, prestando um serviço de excelência, inovador e sempre prezando por um atendimento de qualidade. Buscamos ser uma referência em termos de confiança e credibilidade.

Nossos valores são:

- Transparência
- Incentivo da criatividade
- Equilíbrio
- Sustentabilidade
- Inovação
- Ética
- Responsabilidade social
- Democratização da informação
- Personalização

## 3. CONDUTAS

A conduta ética de uma empresa é o reflexo da conduta individual de seus colaboradores. Estes devem contribuir para a manutenção de um ambiente de trabalho saudável, através de relações humanas harmoniosas, baseadas na ética, respeito e ordem.

Agir de forma ética é responsabilidade de todos os colaboradores do 2º Tabelionato de Protesto de Títulos de Belo Horizonte. Enquanto colaboradores da serventia, devemos seguir o estabelecido na legislação em vigor, neste Código e nas demais normas e políticas internas que se aplicam a nossas atividades, tais como as Políticas de Privacidade dos Dados Pessoais, provimentos e demais leis. Devemos nos relacionar com os demais colaboradores, com os fornecedores, com nossos clientes e em todas as nossas atividades profissionais de acordo com os padrões de integridade e ética empresarial.

## 3.1 COLABORADORES

### 3.1.1. HORÁRIO DE TRABALHO

O horário de trabalho não deve exceder o limite máximo conforme estipula a legislação trabalhista e o que foi acordado no contrato de trabalho.

### 3.1.2. INTEGRIDADE PESSOAL

É proibido qualquer tipo de assédio, seja moral ou sexual, agressão corporal ou mental, abuso verbal, bem como qualquer ameaça dos tratamentos mencionados anteriormente.

### 3.1.3. NÃO DISCRIMINAÇÃO

O 2º Tabelionato de Protesto de Títulos de Belo Horizonte não emprega como critério de seleção e tampouco compactua com qualquer forma de discriminação, expressa ou velada, baseada em origem, raça, sexo, orientação sexual, etnia, religião, estado civil ou deficiência.

### 3.1.4. LIBERDADE DE EXPRESSÃO

Os funcionários devem ter a liberdade de se comunicar abertamente para compartilhar com o seu superior questões relacionadas as condições de trabalho e sugestões, bem como as situações que dificultam o desenvolvimento natural de suas atividades, sem receio de punições, advertências ou intimidação.

### 3.1.5. FALTAS JUSTIFICADAS, NÃO JUSTIFICADAS, ATRASOS E HORAS EXTRAS

Todo profissional tem o dever de notificar o seu superior e informar o motivo que o impediu de comparecer ao local de trabalho.

Em caso de faltas justificadas, o atestado médico deverá ser entregue pelo funcionário ou por outra pessoa delegada por ele (em caso de impossibilidade de comparecimento) para o superior imediato.

Caso o colaborador não cumpra a orientação informada anteriormente, o funcionário sofrerá medida disciplinar adequada para a situação.

O colaborador deve ser diligente com seu horário de chegada e de saída, suas pausas e cumprimento do horário de almoço de forma integral.

O colaborador possui um limite máximo de 10 minutos diários de tolerância em caso de atraso, 5 minutos no início do expediente e 5 minutos durante as pausas ou ao final do mesmo.

Se esse valor diário for ultrapassado, a empresa tem o direito de descontar todo o tempo excedido. Se o funcionário chega 30 minutos atrasado em um dia, serão descontados em sua totalidade 30 minutos e não apenas 20 minutos, tendo subtraído os 10 minutos diários de tolerância.

Dentro dos limites do bom senso e da razoabilidade é aceitável que o colaborador não seja “britânico” em seus horários, em contrapartida exige-se que as horas sejam cumpridas conforme estabelecido no contrato de trabalho e que eventuais atrasos não sejam recorrentes.



Casos de esquecimento na utilização do relógio de ponto devem ser evitados. É responsabilidade do colaborador tomar medidas para que não ocorram com frequência. Caso ocorra esquecimento, o colaborador deverá conversar com o setor de Recursos Humanos e assinar uma justificativa de ponto.

O colaborador deverá se organizar para realizar todas as atividades dentro do seu horário de trabalho. É uma boa prática que se organize para conseguir encerrar suas tarefas dentro do horário de forma tranquila e organizada, sem prejudicar os demais colaboradores.

### 3.1.6. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Cabe a todos os funcionários do 2º Tabelionato de Protesto de Títulos de Belo Horizonte prestar com cordialidade e civilidade todas as informações inerentes ao protesto, nos termos do artigo 3º da Lei 9.492/1997, além de observar as seguintes vedações:

- Não expor negativamente os colegas de trabalho ou os usuários dos serviços do cartório;
- Não expor nas redes sociais ou compartilhar qualquer assunto de caráter sigiloso ou restrito ao ambiente de trabalho;
- Não utilizar, indevidamente, o logotipo ou nome do 2º Tabelionato de Protesto de Títulos de Belo Horizonte;
- Não se manifestar em nome do cartório, salvo em casos autorizados;
- Não dar publicidade a protesto cancelado exceto por determinação judicial ou solicitação do próprio devedor.

## 4. UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DE TRABALHO

Todos os funcionários do 2º Tabelionato de Protesto de Belo Horizonte têm o dever de zelar por todo e qualquer ativo e recurso que pertence à empresa, evitando perdas e avarias ou qualquer dano que venha causar prejuízo.

Entende-se como recursos quaisquer informações, livros, caixas de arquivos, softwares, computadores e seus periféricos, impressoras, telefones, mesas, cadeiras, geladeira, micro-ondas, televisores, bem como qualquer equipamento existente no local de trabalho.

## 5. RELACIONAMENTO COM OS USUÁRIOS DOS NOSSOS SERVIÇOS

Uma boa conduta com os usuários nos gera uma boa imagem e transmite credibilidade para todos que utilizam os serviços prestados pelo 2º Tabelionato de Protesto de Títulos de Belo Horizonte.

O atendimento aos usuários é prestado em três modalidades, a saber: presencial, telefone e online. O contato com o usuário deve ser realizado com cortesia e respeito, visando um serviço eficiente e satisfatório.

Em todas as modalidades de atendimento os funcionários devem ser inequívocos, transparentes e confiantes, em todos os momentos da relação, mostrando comprometimento em solucionar a demanda dos usuários de forma justa e leal.



## 5.1 PRESENCIAL (BALCÃO)

É esperado que o atendimento presencial seja feito com agilidade e segurança. Deve-se sempre buscar a solução da demanda durante o atendimento, de modo a evitar que o usuário precise retornar à serventia. O colaborador responsável pelo atendimento deve portar-se de acordo com os valores da empresa, usando tom de voz e linguagem corporal adequados à situação.

Idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoas com obesidade devem ser atendidos com prioridade, sendo utilizado o balcão adaptado para os casos aplicáveis. O uso do nome social deve ser respeitado, bem como a utilização dos pronomes corretos ao realizar o atendimento de pessoas transexuais e travestis.

## 5.2 TELEFONE

O tom de voz utilizado nessa modalidade é muito importante para um bom atendimento. O atendente deve transmitir tranquilidade, ser claro, espontâneo e atencioso para ouvir o que está sendo dito. Além disso, o ritmo da fala não deve ser nem muito rápido e nem muito lento. Os colaboradores devem utilizar o vocabulário formal, evitando o uso de gírias, a fim de transmitir respeito e seriedade no atendimento.

## 5.3 ONLINE (WHATSAPP E E-MAIL)

Os funcionários responsáveis por realizar o atendimento por meio das plataformas digitais devem fazer o uso da norma culta da Língua Portuguesa ao redigir as mensagens. Evitar o uso de gírias e abreviações que possam dificultar o entendimento da mensagem, não escrever em caixa alta, evitar o uso de ponto de exclamação e/ou outros símbolos que possam transmitir a mensagem com tom de agressividade.

O colaborador responsável pelo atendimento deve ser cauteloso, objetivo e claro, buscando solucionar a demanda do usuário da forma mais eficiente possível. Além disso, deve transmitir todas as informações permitidas e necessárias para o usuário esclarecer as dúvidas inerentes ao protesto.

## 6. LEIS, NORMAS E REGULAMENTOS

Os funcionários devem observar com cautela as disposições legais previstas nas leis nº 9.492/97, Lei nº 15.424/04, Lei nº 13.709/18, Provimentos e portarias publicados pela Corregedoria Geral de Justiça, além dos regulamentos e políticas internas.

É essencial que os colaboradores desta serventia acessem diariamente o site do tribunal de justiça, na página dedicada aos Cartórios Extrajudiciais, e se mantenham atualizados.

## 7. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A Segurança da Informação é norteada por um conjunto de regras que devem ser observadas por todos que têm acesso às informações da empresa.

A política de Segurança da Informação visa preservar a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações. O cumprimento da política de segurança da informação é um compromisso de todos os colaboradores da empresa que devem obedecer às seguintes diretrizes:

- Proteger as informações contra o acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada;

- Assegurar que os recursos colocados à disposição sejam utilizados apenas para as finalidades operacionais;
- Garantir que os sistemas e as informações sob responsabilidade estejam adequadamente protegidos em conformidade com a política vigente;
- Garantir a continuidade do processamento das informações críticas aos negócios;
- Atender às normas internas que regulamentam as atividades inerentes aos serviços notariais;
- Comunicar imediatamente a área de Tecnologia, caso seja identificada ocorrência ou qualquer tipo de dúvida ou incidente que possa causar algum risco às atividades.

A Tecnologia da Informação tem um papel fundamental na garantia da segurança da informação e por isso valida e homologa todos os programas e equipamentos utilizados.

## 8. A LEI DE PROTEÇÃO DE DADOS

No que tange aos dados pessoais, a realização das atividades desenvolvidas pelo 2º Tabelionato de Protesto de Títulos de Belo Horizonte é viabilizada por meio do acesso às informações, que incluem os dados pessoais de usuários, clientes, colaboradores e parceiros, coletados e mantidos pela empresa. A coleta e o armazenamento desses dados estão fundamentados no cumprimento de obrigação legal, isto é, as disposições contidas na Lei nº 9.492/97, Lei Estadual nº 15.424/04, seus decretos e regulamentos, bem como os Provimentos e Portarias.

Portanto, em consonância com a Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e alterações posteriores, os empregados, os estagiários, os prestadores de serviços e os contratados deverão efetuar o tratamento dos dados pessoais preservados pela empresa com boa-fé, observando a finalidade para a qual se destinam estes dados e a necessidade deste tratamento.

Na condução das atividades do 2º Tabelionato de Protesto de Títulos de Belo Horizonte, se for indispensável o compartilhamento dos dados pessoais com terceiros, o empregado, estagiário, prestador de serviço ou contratado deverá se certificar se foram adotados os cuidados com a preservação da confidencialidade destes dados e estrita finalidade para a qual foram compartilhados.

Nos demais casos, é expressamente proibido o compartilhamento dos dados pessoais mantidos pelo 2º Tabelionato de Protesto de Títulos de Belo Horizonte.

## 8. HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES

DATA	REVISÃO	CRIADO POR	HISTÓRICO
14/02/2022	01	Mirian Leite, Thiago Arcanjo e Stéphanie Sales	Criação do documento
17/02/2022	01	Drª Aurenice da Mota Teixeira	Aprovação do documento
04/05/2022	01	Ezequiel Silva de Souza Almeida	Atualização, Revisão e Aprovação