

# Código de Ética

Este Código estabelece os princípios fundamentais e as normas de conduta de todos os colaboradores que fazem parte da ENTIDADE, estando os mesmos vinculados a este instrumento em todas as ações e atividades que produzam em nome da Entidade.

## 1. Identidade Organizacional

I - **Missão:** Fortalecer, integrar, representar e promover o desenvolvimento institucional dos Cartórios Extrajudiciais do Amazonas, contribuindo para o acesso à cidadania e segurança das relações sociais.

II - **Visão:** Ser reconhecida pela sociedade como a organização de maior atuação e representatividade na promoção da atividade extrajudicial do Amazonas.

III - **Valores:** Respeito, Transparência, Integridade, Profissionalismo, Proatividade, Inovação, Confiança e União.

## 2. Princípios

Cada colaborador é responsável por manter-se à parte de interesses conflitantes ou competitivos, sendo à dignidade da pessoa humana o nosso fundamento primeiro.

São princípios fundamentais do comportamento do grupo de colaboradores da ANOREG/AM:

- Trabalhar com base no cumprimento da legislação vigente;
- Zelar pela classe EXTRAJUDICIAL;
- Prestar serviços que são de sua competência com honestidade, transparência, rigidez e eficiência, preservando ainda o sigilo necessário;
- Zelar pela qualidade do serviço prestado, promovendo condições de contínuo aprimoramento, atualização e capacitação profissional;
- Informar e orientar o associado de maneira clara, concisa, segura e em linguagem acessível sobre os serviços prestados, sem discriminação de qualquer ordem;
- Conduzir a prestação dos serviços em acordo com os princípios éticos bem estabelecidos;
- Tratar com respeito, cortesia e honestidade os colegas de trabalho e o público em geral;
- Prestar o serviço de forma independente e livre de favorecimento pessoal e/ou obtenção de benefícios indevidos;
- Responsabilizar-se integralmente pelo trabalho executado e pelas suas consequências, assim como pela comunicação dos atos envolvidos no exercício do serviço;
- Não fazer ao outro aquilo que não quer que façam a você (atitude passiva) e fazer ao outro aquilo que quer façam a você (atitude proativa). (Lei de Ouro da Ética).
- Comprometer-se com a execução do trabalho de forma a corresponder à confiança que é depositada.
- Criar um ambiente de trabalho organizado, movendo-se pelo espírito de serviço e de indispensável direção ao bem comum.



### **3. Da ética do Presidente**

Dos deveres éticos:

- Atender as partes com eficiência, urbanidade e presteza;
- 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;
- Manter em arquivo as leis, regulamentos, resoluções, provimentos, regimentos, ordens de serviço e quaisquer outros atos que digam respeito à sua atividade;
- Proceder de forma a dignificar a função exercida, tanto nas atividades profissionais como na vida privada;
- Guardar sigilo sobre a documentação e os assuntos de natureza reservada de que tenham conhecimento em razão do exercício de sua profissão;
- Facilitar, por todos os meios, o acesso à documentação existente às pessoas legalmente habilitadas;
- Encaminhar ao juízo competente as dúvidas levantadas pelos interessados, obedecida à sistemática processual fixada pela legislação respectiva;
- Observar as normas técnicas estabelecidas pelo juízo competente;
- Ser assíduo e pontual;
- Cumprir às ordens superiores, representando quando forem manifestadamente ilegais (por nota de devolução devidamente fundamentada);
- As ordens superiores devem ser atendidas desde que estejam de acordo com a lei, evitando favorecimento pessoal;
- Reportar aos superiores sobre todas as irregularidades de que tiver conhecimento no exercício de suas funções;
- Zelar pela economia do material da Entidade e pela conservação do que foi confiado a sua guarda ou utilização;
- Apresentar-se convenientemente trajado ou com uniforme determinado;
- Cooperar e manter o espírito de solidariedade com os companheiros de trabalho;
- Proceder ao juízo de qualificação de forma independente, prudente e indelegável;

### **4. Relacionamento com o Público em geral**

- Prestar informações claras e inequívocas a respeito dos serviços prestados pela Entidade;
  - Obedecer com pontualidade o expediente ao público;
  - Fazer o atendimento ao público de forma indistinta, evitando o favorecimento de uns e a discriminação de outros;
  - Recusar terminantemente recompensas e benefícios de qualquer natureza em troca da prestação de serviços;
  - Respeitar a prioridade de atendimento ao público usando como critério exclusivo a ordem de chegada, sem exceções (idosos, portadores de necessidades especiais, gestantes etc.). O atendimento será prestado rigorosamente para aqueles que estiverem no recinto;
  - Agir de forma imparcial, ou seja, se eximir em expressar opiniões que exorbitem os limites da função;
-

- Manter sob sigilo as informações relacionadas à prestação do serviço, exceto quando solicitadas pela parte interessada quando devidamente identificada.

### 5. Da relação com os colegas de trabalho

- Exigir cooperação e ajuda de um na mesma medida em que esta é prestada;
- Evitar condutas que gerem - deliberadamente ou não - prejuízo para o colega de trabalho;
- Sinalizar diretamente para o responsável pelo ato quaisquer erros encontrados, de maneira assertiva;
- Relacionar-se com imparcialidade e profissionalismo com o colega de trabalho, evitando que possíveis conflitos pessoais influenciem na execução e no bom andamento do trabalho;
- Responsabilizar-se pela resolução de problemas pendentes antes de se ausentar;
- Manter o espírito de solidariedade e lealdade para com os colegas;
- Agir com comprometimento;
- Auxiliar na promoção do desenvolvimento pessoal próprio e do colega;
- Demonstrar coerência entre os atos e as motivações de cada ato.

### 6. Integridade Profissional e Pessoal

- Empregar, no exercício das suas funções, a mesma atitude que qualquer pessoa honrada e de caráter íntegro empregaria na relação com outras pessoas e na administração dos seus próprios negócios;
- Atuar sempre em defesa dos melhores interesses da Entidade, mantendo sigilo dos serviços prestados pela Entidade e informações de seus clientes;
- Avaliar cuidadosamente situações que possam caracterizar conflito entre os seus interesses e os da Entidade e/ou conduta não aceitável do ponto de vista ético - mesmo que não causem prejuízos tangíveis a Entidade

Em particular, **NÃO** são aceitáveis as seguintes condutas:

- Usar seu cargo, função ou informações sobre a Entidade ou de seus clientes, para influenciar decisões que venham a favorecer interesses próprios ou de terceiros;
  - Usar equipamentos e outros recursos da Entidade para fins particulares não autorizados;
  - Usar para fins particulares ou repassar a terceiros, tecnologias, metodologias, *know how* e outras informações de propriedade da Entidade ou por ela desenvolvidas ou obtidas;
  - Não admitir, em nenhuma hipótese, a exploração do trabalho infantil e/ou escravo e reserva-se o direito de não contratar serviços ou ter relacionamento comercial com organizações, entidades e ou instituições que adotem essa prática;
  - Não admitir, nos processos de recrutamento e seleção, treinamento, remuneração, comunicação, promoção, desligamento, transferência ou quaisquer outros fatores relativos ao desempenho profissional, qualquer forma de discriminação relativa à raça, gênero, orientação sexual, cor, religião, idade, origem étnica, incapacidade física ou mental e/ou qualquer outra classificação protegida por leis federais, estaduais ou municipais;
-



- Não admitir qualquer conduta que possa criar um ambiente de trabalho hostil, intimidador e ofensivo, assim, qualquer atitude ou conduta que se configure como ofensiva à moral ou à integridade física, como assédio moral e sexual, acarretará severas penalidades;
- Não admitir consumo de bebida alcoólica e drogas ilegais, bem como estar sob efeito dessas durante a jornada e/ou no ambiente de trabalho;
- Manifestar-se em nome da Entidade quando não autorizado ou habilitado para tal.

São exemplos de conduta esperada e compatível com os valores da Entidade e a busca por resultados:

- Reconhecer honestamente os erros cometidos e comunicar imediatamente seu superior;
- Questionar as orientações contrárias aos princípios e valores da Entidade;
- Apresentar críticas construtivas e sugestões visando aprimorar a qualidade do trabalho.

### 7. Da relação com seus Fornecedores e Parceiros

- A escolha e contratação de fornecedores deve basear-se em critérios técnicos, profissionais e éticos e ser conduzida por meio de processos pré-determinados e assegurem à Entidade e sua clientela a melhor relação custo-benefício;
- Deve-se buscar nesses parceiros a identificação com a nossa missão e valores, bem como comprometimento nas relações. É vedada a relação de negócios com fornecedores de reputação duvidosa, que explorem direta ou indiretamente mão-de-obra infantil ou escrava, bem como os que não atendam à legislação em vigor;
- A relação entre a Entidade e seus fornecedores deve ser harmoniosa e transparente, de forma a garantir qualidade e confiabilidade nos serviços contratados;
- A gestão dos contratos deve acontecer de forma a assegurar os direitos e deveres entre as partes, observando-se sempre os prazos de validação dos serviços prestados neles vigentes, bem como pagamentos e eventuais prorrogações, para assim garantir a qualidade dos serviços contratados e o perfeito andamento daqueles por nós oferecidos;
- Agir com equilíbrio nas negociações e na celebração de contratos;
- Manter o compromisso com a qualidade e eficiência em todas as etapas de trabalho;
- Manter sigilo das informações;
- Não realizar qualquer tipo de publicação sem autorização do responsável;
- Não receber compensação de mais de uma parte pelo mesmo serviço, sem conhecimento de todas as partes envolvidas com o serviço;
- Acreditar no impacto positivo que o nosso trabalho produz em termos humano, econômico, social e ambiental;
- Agir sempre com confiança mútua e zelo em relação aos seus fornecedores e parceiros.

### 8. Da relação com a Comunidade

- Deve-se apoiar políticas que promovam o desenvolvimento humano por meio de relações harmoniosas entre Entidades e comunidade;
-

- Deve-se conhecer as necessidades da comunidade na qual está inserida, respeitar sua integridade cultural e colaborar, por meio de ações sociais, para a elevação de seu padrão de vida, contribuindo para o desenvolvimento humano;
- Estimular a participação dos colaboradores em assuntos cívicos e eventos comunitários;
- Desenvolver e participar de programas de abrangência social, por intermédio de instituições públicas e comunitárias, organizações não-governamentais, escolas, postos de saúde, entre outros.

### 9. Relações com o setor público

- Observar os mais elevados padrões de honestidade e integridade em todos os contatos com a Corregedoria e funcionários do setor público, evitando sempre que sua conduta possa parecer imprópria;
- Ao defender os interesses da Entidade, agir com confiança nos padrões de atuação e observar sempre os mais elevados princípios éticos e o respeito às leis e normas vigentes.

### 10. Da relação com seus Semelhantes

- Respeitar a propriedade intelectual e autoria, reconhecendo o trabalho e o mérito de seus semelhantes;
- Respeitar as regras básicas da competição e lealdade, empenhando-se pelo trabalho em equipe e méritos do grupo;
- Não devem ser feitos comentários que possam afetar a imagem de outras entidades ou contribuir para a divulgação de boatos sobre eles;
- Tratar as demais Entidades com o mesmo respeito com que a Entidade espera ser tratada;

### 11. Da execução do serviço

- Executar o trabalho em acordo com as exigências legais e legislação pertinente, sem exceções, omissões, e de forma a trazer segurança jurídica para as partes envolvidas;
  - Distribuir funções entre os prepostos de acordo com a sua capacidade e merecimento;
  - Obedecer à ordem pré-estabelecida para a distribuição do trabalho, com o intuito de favorecer uma divisão mais justa de tarefas e de evitar que o custo de resposta envolvido na atividade seja adotado como critério de escolha;
  - Responsabilizar-se pelos atos praticados, evitando omissões de qualquer ordem;
  - Evitar conferir documentos de forma desatenta.
  - Executar o trabalho dentro do prazo determinado e nas dependências da entidade;
  - Respeitar os limites da territorialidade da comarca e das suas atribuições para a prática dos atos delegados pelo poder.
-



**12. Propaganda e Publicidade**

- As ações de marketing e de publicidade da Entidade são fundamentais na preservação da imagem de respeitabilidade e confiança da Entidade junto aos diferentes públicos, devendo expressar a honestidade e a integridade das suas políticas e práticas;
- Toda e qualquer informação, fato, evento, ou ação mercadológica deverá atender aos princípios aqui estabelecidos, e não deve, sob qualquer hipótese, difundir informações difamatórias, discriminadoras, falsas e/ou incorretas;
- Toda e qualquer publicação - tais como artigos, anúncios, catálogos, folhetos, encartes, filmes publicitários ou qualquer outra peça publicitária, bem como outros materiais de promoção da Entidade, deve corresponder de modo fidedigno às políticas e práticas éticas estabelecidas pela Entidade.

**13. Roubo e/ou uso indevido dos bens da Entidade**

- Todos os colaboradores e prestadores de serviços são responsáveis pelo uso, manutenção e proteção do patrimônio da Entidade, tais como suas dependências e equipamentos;
- Cabe ao gestores a responsabilidade de estabelecer e comunicar aos seus colaboradores as políticas e procedimentos necessários para a preservação adequada dos recursos materiais e físicos da Entidade;
- A remoção ou utilização não autorizada de material, bem físico ou equipamento pertencente à Entidade é considerada ato ilícito e passível de aplicação da legislação;
- Nenhum colaborador ou prestador de serviço pode beneficiar-se da situação de trabalho para pedidos ou obtenção de recursos físicos ou financeiros de interesse pessoal ou particular, tais como comercialização de produtos, rifas, listas ou correntes de qualquer natureza.

**14. Confidencialidade - Uso e Registro das Informações (Ativos Intangíveis)**

- Os documentos apresentados pelas partes são de propriedade da Entidade e não podem ser utilizados fora da Entidade ou serem divulgados, a não ser que devidamente autorizados;
  - Todos os programas, planos e projetos, desenvolvidos ou criados durante o tempo de atividades junto à Entidade são de propriedade da Entidade;
  - Esse material somente poderá ser retirado ou divulgado quando do cumprimento de deveres da atividade profissional em nome da Entidade e deverá ser devolvido e mantido nos arquivos da mesma;
  - Cada colaborador e prestador de serviços deve zelar para que informações de propriedade da Entidade fiquem devidamente protegidas e não possam ser acessadas por pessoal não autorizado;
  - Conferências, palestras e apresentações referentes à Entidade ou contendo informações sobre as suas atividades só poderão ser realizadas mediante autorização prévia da Diretoria ou Gerência Executiva;
  - Qualquer solicitação externa ou de colaboradores para realização de trabalhos acadêmicos/escolares que tenham como foco as atividades da Entidade, desde que não se refiram a assuntos e informações estratégicas, deverá ser autorizada pela Diretoria ou Gerência Executiva;
  - Todos os colaboradores são responsáveis pela informação segura e precisa contida nos registros e documentações que dão sustentação para as atividades da Entidade, portanto devem assegurar a correção e adequação dos dados, bem como devem manter e salvaguardar toda a documentação de acordo com os procedimentos estabelecidos e as exigências da política de controle e proteção dos ativos da Entidade;
-



- Manter sigilo quanto à informações confidenciais a que tiver acesso no desempenho profissional;
- Em caso de necessidade de consulta ou discussão de assuntos de clientes com terceiros, os envolvidos devem ser previamente consultados.

#### **15. Uso dos meios eletrônicos de comunicação**

- Os recursos e equipamentos de comunicação eletrônica são bens da Entidade para uso exclusivo das atividades de seu interesse;
- À Entidade reserva-se o direito de controlar e monitorar o acesso à Internet de todos os equipamentos interligados ao seu sistema de tecnologia da informação;
- Todas as informações da Entidade passíveis de divulgação estão disponíveis no nosso sítio eletrônico ([www.anoregam.org.br](http://www.anoregam.org.br)) e nossas redes sociais, portanto não se admite a transmissão pela Internet de qualquer informação ou documento interno, de caráter confidencial;
- Cada colaborador é responsável pelo envio, manutenção e proteção dos dados, arquivos ou outros materiais – tais como softwares e hardwares - do sistema eletrônico de informações da Entidade;
- Nenhum software que não cumpra as políticas da Entidade ou os acordos de licenciamento e direitos autorais aplicáveis a cada situação pode ser adicionado ao sistema de comunicação eletrônica da Entidade;
- Não se admite a transmissão de arquivos, imagens, jogos interativos, ou mensagens que não sejam de interesse da Entidade;
- Todo colaborador deve usar os recursos disponíveis de comunicação eletrônica única e exclusivamente para fins profissionais dentro das exigências legais e segundo os princípios éticos deste Código, sendo assim, não deve transmitir comentários difamatórios, usar linguagens, imagens ou arquivos que sejam ofensivos ou induzam qualquer forma de discriminação.

#### **16. Propriedade Intelectual**

- Os colaboradores devem proteger e salvaguardar os documentos, ideias, programas, planos e projetos concebidos pela Entidade ou desenvolvidos pelos colaboradores quando e durante o tempo de seu vínculo profissional.

#### **17. Meio Ambiente**

- Todos os colaboradores devem conduzir suas operações, seus projetos e seus serviços em conformidade com as regulamentações aplicáveis:
  - *Usando recursos naturais sem prejuízo ao meio ambiente;*
  - *Armazenando e descartando resíduos de acordo com as normas e regulamentações sanitárias;*
  - *Usando material reciclável, sempre que isso for viável;*
  - *Incentivando a reciclagem de materiais, sempre que isso for viável;*
  - *Projetando novas instalações e reformas de modo a se integrarem, sem prejudicar o equilíbrio natural do ambiente;*
-



- *Instalando equipamentos de controle e preservação das melhores condições ambientais, de forma a garantir a mínima poluição do ar, sonora e visual.*
- *Identificar perigos, avaliar riscos e, sempre que possível, iniciar ações corretivas e preventivas bem como levar o assunto ao conhecimento da Diretoria;*
- *Informar imediatamente quaisquer acidentes e/ou incidentes relacionados ao meio ambiente à Direção para possibilitar a investigação das causas e dar início a medidas corretivas e preventivas; e*
- *Quando aplicável pela legislação local, informar imediatamente os acidentes e/ou incidentes às autoridades competentes.*

### 18. Conflito de Interesses

Em qualquer situação que suscite conflito de interesses, é de responsabilidade do profissional a declaração de tal fato, bem como a renúncia à posição que gerou ou geraria potencialmente o conflito.

### 19. Medidas Disciplinares

Descumprimentos de normas e regras da Entidade não podem ser tolerados e são passíveis de punição. Reincidências, inclusive o descumprimento de planos de ação traçados por processos de auditoria e consultoria, aprovada pela Diretoria após a devida orientação, também são sujeitas a medidas disciplinares. São punições possíveis (colaboradores):

1. Advertência verbal;
2. Advertência por escrito;
3. Suspensão;
4. Demissão sem justa causa;
5. Demissão por justa causa.

A aplicação de penalidades deve ser feita, quando possível, logo em seguida à falta cometida, sob pena de caracterizar o perdão tácito. Admite-se um período maior de tempo para a aplicação de penalidade quando a falta requerer apuração de fatos e das devidas responsabilidades. As sanções devem ser justas, razoáveis e proporcionais à falta cometida. Faltas semelhantes devem receber sanções semelhantes.

Quando um colaborador julgar que há uma disfunção em determinada norma, ele deverá recorrer ao seu superior imediato e solicitar uma revisão dessa norma. A mesma será reavaliada com a Diretoria ou Gerência Executiva e poderá ser revisada.

Qualquer ato deverá ser registrado no **Relatório Disciplinar** e arquivado na Pasta Individual do Colaborador.

Fornecedores e demais partes interessadas:

De acordo com os artigos legais, sob análise, podem ser aplicadas aos particulares (fornecedores e demais partes interessadas) as seguintes penalidades:

1. Advertência;
  2. Multa (em caso de contratos) e
  3. Suspensão temporária, por prazo não superior a 01 (um) ano;
-

## 20. Compliance

Todos os processos deverão ser executados utilizando controles e procedimentos fundamentados nas diretrizes da Entidade no intuito de atender as necessidades da “Governança Corporativa” no cumprimento da sua missão, bem como, no atendimento as melhores práticas do mercado, as determinações de regulação e principalmente dos regulamentos legais, no cumprimento das leis e regulamentos nacionais e internacionais.

A Entidade implementa programas de *compliance* (com parâmetro a Lei nº 12.846/2013) **ISO 19600 – Compliance** e ações documentadas (com monitoramento constante) da fiscalização da conduta dos prepostos do Presidente e toda a composição da Diretoria.