



CÓDIGO DE CULTURA



Registro
de Imóveis do Brasil

1º Ofício de Registro de
Imóveis de Ituiutaba/MG

SUMÁRIO

 Introdução	03
 Crenças	04
 Visão	06
 Missão	07
 Valores	08
 Segurança Jurídica	09
 Respeito ao cliente	11
 Celeridade	13
 Ética	15
 Transparência	17
 Política de qualidade	19
 Treinamento e capacitação	20
 Compromisso com a capacitação de Dados Pessoais	21
 Resultados que esperamos	23
 Tolerância zero	25
 Critérios para tomar decisões	26

1. INTRODUÇÃO

O Primeiro Serviço de Registro de Imóveis da Comarca de Ituiutaba (“Serventia”) tem como propósito garantir segurança jurídica à sociedade por meio de atos públicos, acessíveis e tecnicamente corretos. Atuamos para que os direitos das pessoas estejam resguardados, com base na lei, na transparência e na boa-fé.

Nosso trabalho exige precisão, clareza e responsabilidade. Cada registro, cada atendimento e cada orientação prestada deve refletir o compromisso institucional com a excelência.

Este Código de Cultura formaliza as diretrizes que já orientam nossa prática cotidiana.



2. CRENÇAS

Acreditamos na função pública e social dos cartórios. Nosso trabalho vai além do registro: somos um ponto de apoio jurídico para a população, especialmente para quem não tem acesso fácil a advogados ou outros profissionais do direito.

Nossas crenças são:



A publicidade dá legitimidade aos atos.

Os registros públicos garantem acesso à informação, protegem direitos e evitam fraudes.



A segurança jurídica é resultado do rigor técnico.

Atuamos com base na lei e nas normas, para que cada ato gere confiança e estabilidade.

**O esclarecimento é parte do nosso dever.**

Orientar as pessoas sobre o que a lei diz, com linguagem acessível, é uma obrigação institucional.

**Temos uma função educativa.**

Ajudamos a população a compreender seus direitos e deveres, e isso tem impacto direto na construção de cidadania.



3. VISÃO

Ser reconhecido como um cartório de excelência, que combina segurança jurídica com atendimento acessível, claro e humanizado.

Queremos que a população confie em nosso trabalho não apenas pela técnica, mas pela forma como conduzimos cada atendimento: com respeito, precisão e compromisso.

Nossa visão se traduz em três direções principais:

01

Qualidade técnica sem erros.

Praticar atos juridicamente corretos e válidos, bem fundamentados e consistentes.

02

Atendimento isonômico.

Tratar a todos com respeito, com atenção redobrada a quem mais precisar.

03

Escuta ativa da população.

Avaliações de satisfação e relatos dos clientes são ferramentas reais de melhoria contínua.

4. MISSÃO

Prestar um serviço de excelência, assegurando a segurança jurídica dos atos e esclarecendo todas as partes envolvidas.

Nossa missão se cumpre no cotidiano: no rigor técnico de cada registro, na linguagem acessível de cada explicação e no respeito com que tratamos cada pessoa.

Para isso, mantemos três compromissos fundamentais:



Qualificação da equipe.

Investimos em conhecimento técnico e formação contínua.



Cultura clara e compartilhada.

Nossa forma de trabalhar está documentada, vivida e reforçada no dia a dia.



Metas realistas e desafiadoras.

Definimos objetivos que nos impulsionam a melhorar, com responsabilidade e foco em resultados.

5. VALORES

Nossos valores orientam a forma como atendemos, decidimos e nos relacionamos dentro e fora do cartório. Eles refletem o que esperamos de cada colaborador e o que a população pode esperar de nós.



**Segurança
Jurídica**



**Respeito ao
cliente**



Celeridade



Ética



Transparência



SEGURANÇA JURÍDICA

Como vivemos



Conhecimento sólido da lei.



Busca contínua por qualificação técnica.



Trabalho em equipe com foco na precisão.



Atenção plena às atividades desempenhadas.



Comprometimento com prazos, metas e resultados.

SEGURANÇA JURÍDICA

Como não vivemos



Falta de integração e colaboração entre os colegas.



Descaso com horários, entregas ou metas.



Ignorância da legislação aplicável.



Acomodação profissional.



RESPEITO AO CLIENTE

Como vivemos

Atendimento com humanidade e isonomia.



Urbanidade e postura profissional no contato com o público.



Compromisso com retorno e resolução de demandas.



Respeito mútuo entre colegas, fortalecendo um ambiente saudável.

RESPEITO AO CLIENTE

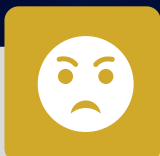
Como não vivemos



Falta de resposta ou retorno ao cliente.



Descaso com clientes que precisam de mais atenção.



Grosserias, impaciência ou desrespeito no trato com clientes ou entre a equipe.



CELERIDADE

Como vivemos



Cumprimento rigoroso dos prazos legais.



Compromissos com os clientes são honrados.



Monitoramento constante das demandas eletrônicas (Ofício Eletrônico, E-Intimação, Malote Digital, PJe, CNIB).



Divisão clara de tarefas e uso adequado da tecnologia.

CELERIDADE

Como não vivemos



Atrasos nos prazos legais ou combinados.



Desorganização no controle das demandas.



Falta de preparo técnico que compromete a agilidade.



Acúmulo desnecessário de funções.

ÉTICA

Como vivemos



Sigilo e confidencialidade sobre atos, documentos e partes.



Respeito às pessoas, independentemente do contexto.



Postura profissional em todas as interações.



ÉTICA

Como não vivemos



Aceitação de presentes, favores ou vantagens indevidas.



Discriminação ou diferenciação no atendimento por motivo pessoal.



Favorecimento de parentes ou amigos (conflito de interesses).



Cobrança de taxas indevidas, como “taxas de urgência”.



Assédio, intimidação ou qualquer forma de abuso.

TRANSPARÊNCIA

Como vivemos



Esclarecimento sobre os direitos de cada parte.



Linguagem acessível, sem excessos técnicos.



Divulgação de informações relevantes em cartazes, site e outros canais.



Cumprimento dos princípios da LGPD, com informações claras sobre o uso de dados pessoais.

TRANSPARÊNCIA

Como não vivemos



Uso desnecessário de jargões jurídicos que dificultam o entendimento.



Omissão de informações importantes sobre prazos, funcionamento ou exigências legais.



Comunicação falha ou desatualizada com o público.



6. POLÍTICA DE QUALIDADE

Nosso compromisso com a qualidade está presente em todas as etapas do atendimento e da prestação dos serviços.

Qualidade, para nós, significa:

Atos corretos, sem erros.

Atendimento claro, objetivo e respeitoso.

Cumprimento rigoroso dos prazos legais.

**Capacidade de orientar as partes com
segurança jurídica.**

Buscamos a melhoria contínua por meio da padronização de procedimentos, uso adequado da tecnologia, escuta ativa da população e capacitação da equipe.

7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

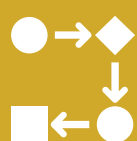
A qualidade do serviço depende diretamente da qualificação da equipe.

Por isso, investimos em treinamentos regulares, com foco em três pilares:



Atualização técnica

para garantir o domínio da legislação e das normas aplicáveis.



Padronização de rotinas

para assegurar coerência nos procedimentos internos.



Desenvolvimento de habilidades de atendimento

com foco em clareza, empatia e respeito.

Capacitar é parte do nosso dever institucional. Todo colaborador tem o dever de aprender continuamente — e a Serventia tem o compromisso de fornecer os meios para isso.

8. COMPROMISSO COM A PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Lei Geral de Proteção de Dados – “LGPD” (Lei nº 13.709/2018) estabelece regras para o tratamento de dados pessoais, visando à proteção dos direitos dos titulares.

A LGPD exige que o tratamento seja realizado de forma legítima, transparente e com finalidades específicas. Portanto, o uso de dados pessoais deve sempre ser vinculado à atividade profissional.

O descumprimento da LGPD compromete não apenas os direitos dos titulares de dados, mas também a credibilidade do cartório. Para que todos estejam comprometidos, é necessário que:

Seja promovida a capacitação contínua da equipe, garantindo que todos compreendam suas responsabilidades;



Boas práticas de proteção de dados sejam incorporadas ao dia a dia;

Incidentes de segurança e violações à LGPD sejam tratados com rigor, podendo resultar em medidas disciplinares, conforme previsto neste Código.

As boas práticas de proteção de dados são detalhadas nas políticas internas da serventia. Todos os colaboradores devem ter acesso, conhecer e seguir tais políticas. A alegação de desconhecimento não será aceita como motivo para se eximir desse dever.



9. RESULTADOS QUE ESPERAMOS

O que esperamos do nosso trabalho é claro e mensurável. A cultura do cartório se traduz em resultados concretos:



Altos índices de satisfação do cliente, com base em pesquisas e feedbacks reais.



Ausência de erros em registros, certidões e demais atos praticados.



Cumprimento rigoroso dos prazos legais e dos prazos combinados.



Alcance das metas internas, com produtividade e responsabilidade.



Colaboradores satisfeitos, comprometidos e alinhados com os valores institucionais.



Ausência de incidentes de segurança da informação ou violações de direitos dos titulares de dados pessoais.

10. TOLERÂNCIA ZERO

Certas condutas são absolutamente incompatíveis com os valores do cartório e não serão toleradas sob nenhuma circunstância.

Adotamos tolerância zero para:

Prática deliberada de atos ilícitos.

Recebimento de vantagens indevidas, presentes ou favores em troca de atos cartorários.

Assédio de qualquer natureza ou discriminação contra clientes ou colaboradores.

Uso de linguagem ofensiva, agressiva ou desrespeitosa no ambiente de trabalho.

11. CRITÉRIOS PARA TOMADA DE DECISÃO

No dia a dia do cartório, cada decisão importa. Para garantir que nossas escolhas estejam alinhadas à cultura institucional, usamos critérios simples, objetivos e consistentes.

Antes de decidir, cada colaborador deve se perguntar:

01

Essa decisão **me aproxima ou me afasta** da **Visão** do cartório?

02

Essa decisão contribui para **cumprir a Missão institucional?**

03

Essa decisão **respeita os Valores** que adotamos?

04

Essa decisão está **de acordo com a lei?**

05

Essa decisão **promove um atendimento de excelência** ao cliente?

Se a resposta for “não” para qualquer uma dessas perguntas, a decisão deve ser revista.

Agir com consciência e responsabilidade é parte do nosso compromisso com a população e com a integridade do serviço.

AUTORIA

Redigido por Equipe ICNR

Aprovado por Carlos Alberto Souza Martins

Arte e Diagramação por Izabele Ohana

CONTROLE DE VERSÃO

Versão 1 – Março de 2026

REFERÊNCIAS

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