

MANUAL DE CONDUTA E CÓDIGO DE ÉTICA

VERSÃO PÚBLICA - 00

(Documento destinado à divulgação pública, elaborado com base no Manual de Conduta e Código de Ética interno do Koerner.)

1. APRESENTAÇÃO

O Koerner Tabelionato de Notas e Protesto atua em Luís Eduardo Magalhães/BA desde 2017, com o compromisso de prestar serviços notariais e de protesto com segurança jurídica, eficiência, cordialidade e respeito aos usuários.

Este Manual de Conduta e Código de Ética - Versão Pública foi elaborado com base no Manual de Conduta e Código de Ética interno do Koerner Tabelionato de Notas e Protesto, preservando seus princípios, valores e diretrizes institucionais.

A presente versão destina-se à divulgação pública e apresenta os compromissos éticos e de integridade que orientam o relacionamento do Koerner com usuários, colaboradores, parceiros, fornecedores, prestadores de serviços, órgãos públicos e a sociedade.

As normas específicas aplicáveis às relações internas de trabalho, procedimentos administrativos, disciplina funcional e rotinas operacionais permanecem disciplinadas nos documentos internos da serventia.

2. FINALIDADE

Este Manual tem por finalidade apresentar, de forma objetiva e acessível, os princípios e padrões de conduta que orientam a atuação institucional do Koerner.

Busca-se fortalecer uma cultura organizacional baseada na confiança, responsabilidade, transparência, integridade, respeito às pessoas, conformidade e melhoria contínua.

3. MISSÃO

Atender com presteza e cordialidade às diversas demandas notariais e de protesto, conferindo agilidade e ampla segurança aos negócios e atos jurídicos.

4. VISÃO

Ser referência na prestação dos serviços notariais e de protesto, com políticas e diretrizes claras de segurança, confiabilidade e agilidade.

5. VALORES

- Segurança jurídica;
- Ética;
- Transparência;
- Honestidade;
- Sustentabilidade;
- Paz social.

6. ÉTICA E INTEGRIDADE

O Koerner compromete-se a conduzir suas atividades de forma íntegra, ética e responsável, respeitando a legislação, os princípios que regem a atividade notarial e de protesto e as normas internas de governança e conformidade.

Não são toleradas condutas fraudulentas, ilícitas, desonestas ou incompatíveis com os valores institucionais da serventia.

Todos aqueles que atuam em nome ou em colaboração com o Koerner devem agir com boa-fé, responsabilidade, transparência e respeito, evitando situações que possam comprometer a confiança depositada na instituição.

7. RESPEITO ÀS PESSOAS

O Koerner busca proporcionar um ambiente pautado pelo respeito, dignidade, cordialidade e valorização das pessoas.

Não são admitidas práticas de discriminação, preconceito, intimidação, assédio moral, assédio sexual ou qualquer comportamento que viole a dignidade humana.

As relações profissionais e institucionais devem observar o respeito às diferenças e à individualidade de cada pessoa.

8. ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

O usuário é parte essencial da atividade desenvolvida pelo Koerner.

O atendimento deve ser realizado com cordialidade, presteza, clareza, respeito e atenção às necessidades apresentadas.

O Koerner busca:

- fornecer informações claras e adequadas;
- respeitar o tempo e as necessidades dos usuários;
- manter comunicação transparente;
- prestar informações sobre o andamento dos serviços quando necessário;
- buscar soluções com responsabilidade e eficiência;
- promover acessibilidade e atendimento digno;
- aperfeiçoar continuamente a experiência do usuário.

A confiança e a credibilidade devem ser preservadas em todas as etapas do atendimento.

9. TRANSPARÊNCIA

O Koerner observa os deveres de transparência compatíveis com a atividade notarial e de protesto, respeitados o sigilo legal, a proteção de dados pessoais e as demais restrições estabelecidas pela legislação.

As informações disponibilizadas aos usuários devem ser claras, corretas e acessíveis, permitindo adequada compreensão dos serviços prestados.

10. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE

O Koerner reconhece a importância da proteção dos dados pessoais e da privacidade dos usuários de seus serviços.

O tratamento de dados pessoais é realizado de acordo com a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, bem como com as normas específicas aplicáveis às serventias extrajudiciais.

A serventia adota medidas técnicas, administrativas e organizacionais destinadas à proteção dos dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado.

O tratamento das informações deve observar, entre outros, os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança, prevenção e responsabilização.

11. SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A informação é um ativo essencial para a prestação segura dos serviços notariais e de protesto.

O Koerner adota práticas destinadas à preservação da:

- confidencialidade;
- integridade;
- disponibilidade;
- autenticidade das informações.

O acesso às informações deve ocorrer somente quando necessário ao exercício das atividades profissionais e nos limites das atribuições de cada pessoa autorizada.

Informações, documentos e dados obtidos em razão da prestação dos serviços devem ser tratados com sigilo e responsabilidade.

12. PREVENÇÃO A FRAUDES E IRREGULARIDADES

O Koerner não tolera fraudes, falsificações, manipulação indevida de informações ou qualquer prática destinada a obter vantagem ilícita ou causar prejuízo a terceiros.

A serventia mantém procedimentos destinados à identificação, prevenção, comunicação e apuração de possíveis irregularidades.

Situações suspeitas devem ser comunicadas pelos canais institucionais adequados, observando-se a legislação aplicável e o respeito aos direitos das pessoas envolvidas.

13. CONFLITOS DE INTERESSE

As atividades desempenhadas no âmbito do Koerner devem ser conduzidas com imparcialidade, independência e respeito à legislação.

Situações que possam gerar conflito entre interesses pessoais e os deveres profissionais devem ser evitadas e, quando identificadas, comunicadas à gestão para avaliação e adoção das medidas cabíveis.

Nenhum interesse particular deve prevalecer sobre a legalidade, a segurança jurídica e o adequado exercício das atribuições da serventia.

14. RELACIONAMENTO COM PARCEIROS E FORNECEDORES

O Koerner busca estabelecer relações profissionais transparentes, éticas e respeitadas com parceiros, fornecedores e prestadores de serviços.

A seleção e manutenção dessas relações devem considerar critérios compatíveis com os valores institucionais, incluindo qualidade, segurança, confiabilidade, responsabilidade, cumprimento das obrigações assumidas e respeito à legislação.

Espera-se que parceiros e fornecedores compartilhem dos princípios de ética, integridade, proteção de dados e respeito às pessoas adotados pela serventia.

15. RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS PÚBLICOS

O relacionamento do Koerner com órgãos públicos deve ser pautado pela legalidade, transparência, respeito institucional e cooperação.

A serventia compromete-se a observar as determinações dos órgãos de fiscalização e regulamentação da atividade extrajudicial, bem como as obrigações legais, fiscais, trabalhistas, tributárias e administrativas aplicáveis.

16. PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO

O Koerner repudia qualquer prática de corrupção, suborno, favorecimento indevido ou obtenção de vantagens ilícitas. É vedada qualquer conduta destinada a influenciar indevidamente decisões de agentes públicos, representantes de instituições privadas ou quaisquer terceiros.

Todas as relações institucionais devem observar a legalidade, a transparência e a integridade.

17. RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

O Koerner reconhece sua responsabilidade perante a comunidade e o meio ambiente.

A serventia busca promover o uso consciente dos recursos naturais e incentivar práticas sustentáveis, incluindo:

- uso racional de água, energia e papel;
- redução de desperdícios;
- utilização responsável de recursos;
- incentivo a práticas ambientalmente responsáveis;
- participação em iniciativas de interesse social e comunitário.

A sustentabilidade integra os valores institucionais do Koerner e deve estar presente nas decisões e práticas da organização.

18. COMPROMISSO COM A QUALIDADE

O Koerner busca continuamente aperfeiçoar seus processos, serviços, tecnologias e práticas de gestão.

O compromisso com a qualidade envolve a capacitação contínua das equipes, o acompanhamento de indicadores, a implementação de boas práticas de gestão, a segurança da informação e a busca permanente pela satisfação dos usuários.

Críticas, sugestões e manifestações são consideradas importantes instrumentos de melhoria.

19. CANAL DE INTEGRIDADE E MANIFESTAÇÕES

O Koerner incentiva a comunicação responsável de situações que possam representar violação à legislação, a este Código, às normas institucionais ou aos princípios éticos da serventia.

Também são bem-vindas críticas, sugestões e manifestações que possam contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços.

As manifestações devem ser tratadas com responsabilidade, respeito, imparcialidade e, quando aplicável, confidencialidade.

A serventia repudia qualquer forma de retaliação contra pessoas que, de boa-fé, comuniquem possíveis irregularidades.

Os canais específicos para manifestações e denúncias encontram-se disponibilizados no site institucional do Koerner.

20. RESPONSABILIDADE COMPARTILHADA

A construção de uma instituição ética depende da atuação responsável de todos.

Tabeliã, substitutos, escreventes, colaboradores, prestadores de serviços, parceiros e fornecedores devem contribuir para a preservação dos valores institucionais e para o cumprimento das normas aplicáveis.

A ética e a integridade não se limitam ao cumprimento formal de regras, mas devem orientar diariamente as decisões, relacionamentos e condutas.

21. COMPROMISSO INSTITUCIONAL

O Koerner Tabelionato de Notas e Protesto reafirma seu compromisso com:

**a segurança jurídica;
a ética;
a integridade;
a transparência;
a proteção dos dados pessoais;
o respeito às pessoas;
a responsabilidade socioambiental;
a qualidade dos serviços;
e a confiança da sociedade.**

Este Código representa, em sua versão pública, os princípios e compromissos institucionais constantes do Manual de Conduta e Código de Ética interno da serventia.

Mais do que estabelecer padrões de conduta, expressa a forma como o Koerner busca exercer diariamente sua missão: prestar um serviço seguro, humano, responsável e comprometido com a sociedade.