	Data Revisão: 17/08/2018	CÓDIGO DE ÉTICA	Rev.01
			Aprovação: Belª Monique Gurgel
Responsável: Laís Helena			
Alterações	2017 criação do documento 2018 primeira revisão do documento (agosto) 2018 Documento alterado em sua totalidade.	2018 incluir item revisão 2018 incluir o item aprovação 2018 incluir o item de alterações 2018 incluir o item folha	

Este Código estabelece os princípios fundamentais e as normas de conduta de todos os colaboradores que fazem parte do **CARTÓRIO 5º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS**, estando vinculados a esse instrumento em todas as ações e atividades que produzam em nome da serventia.

1. Identidade Organizacional

Missão: Promover a satisfação dos usuários, prestando serviços registrais com eficiência e agilidade, garantindo segurança jurídica e publicidade dos atos praticados.


Visão 2020: Ser reconhecida nacionalmente como referência de gestão participativa na busca contínua pela qualidade na prestação de serviços.

Valores: Ética, comprometimento, conhecimento, eficiência, legalidade, celeridade, excelência, segurança jurídica e responsabilidade socioambiental.

2. Princípios

Cada colaborador é responsável por manter-se à parte de interesses conflitantes ou competitivos, sendo a dignidade da pessoa humana o nosso fundamento primeiro. São princípios fundamentais do comportamento do grupo de colaboradores do **CARTÓRIO 5º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS**.

- Trabalhar com base no cumprimento da legislação, especialmente das normas e da Lei de Registros Públicos.
- Zelar pela classe cartorária.
- Prestar serviços que são de sua competência com honestidade, transparência, tenacidade 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 usuário 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 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 por suas consequências, assim como pela comunicação dos atos envolvidos no exercício do serviço.

	Data Revisão: 17/08/2018	CÓDIGO DE ÉTICA	Rev.01
			Aprovação: Belª Monique Gurgel
Responsável: Laís Helena			
Alterações	2017 criação do documento 2018 primeira revisão do documento (agosto) 2018 Documento alterado em sua totalidade.	2018 incluir item revisão 2018 incluir o item aprovação 2018 incluir o item de alterações 2018 incluir o item folha	


- Não fazer ao outro aquilo que não quer que o outro faça a você (atitude passiva); e fazer ao outro aquilo que quer que o outro faça a você (atitude pró-ativa). (Lei de ouro da Ética).
- Comprometer-se com a execução do trabalho de forma a corresponder confiança que lhe é depositada.
- Criar um ambiente de trabalho organizado, movendo-se pelo espírito de serviço e da indispensável direção ao bem comum.

3. Da ética do oficial de registro e seus prepostos

Dos deveres éticos:

O exercício da atividade registral implica a organização técnica e administrativa destinada a garantir publicidade, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos. O exercício de tal atividade envolve os seguintes deveres (segundo artigo 30 da Lei Federal 8935/1994 - artigo 241 da Lei Estadual 10.261/1968):


- Manter em ordem livros, papéis e documentos de sua serventia, guardando-os em locais seguros;
- 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;
- Afixar em local visível, de fácil leitura e acesso ao público, as tabelas de emolumentos em vigor;
- Observar os emolumentos fixados para a prática dos atos do seu ofício;
- Dar recibo dos emolumentos percebidos;
- Observar os prazos legais fixados para a prática dos atos do seu ofício;
- Fiscalizar o recolhimento dos impostos incidentes sobre os atos que devem praticar;
- Informar e recolher os valores relacionados aos atos praticados conforme especificado na tabela de custas do estado de São Paulo;
- Facilitar, por todos os meios, o acesso à documentação existente às pessoas legalmente habilitadas;
- Encaminhar ao Juízo competente as dúvidas apresentadas pelos interessados, obedecida a sistemática processual fixada pela legislação respectiva;
- Observar as normas técnicas estabelecidas pelo Juízo competente;

	Data Revisão: 17/08/2018	CÓDIGO DE ÉTICA	Rev.01
			Aprovação: Belª Monique Gurgel
Responsável: Laís Helena			
Alterações	2017 criação do documento 2018 primeira revisão do documento (agosto) 2018 Documento alterado em sua totalidade.	2018 incluir item revisão 2018 incluir o item aprovação 2018 incluir o item de alterações 2018 incluir o item folha	

- Ser assíduo e pontual;
- Cumprir as ordens superiores, ripristinando-as quando forem manifestadamente ilegais; tais ordens devem ser atendidas desde que estejam de acordo com as leis, evitando favorecimento pessoal;
- Representar aos superiores sobre todas as irregularidades de que tiver conhecimento no exercício de suas funções;
- Zelar pela economia do material da serventia e pela conservação do que foi confiado a sua guarda ou utilização;
- Apresentar-se convenientemente trajado com uniforme determinado, quando for o caso;
- Cooperar e manter o espírito de solidariedade com os companheiros de trabalho;
- Proceder ao juízo de qualificação de forma independente, prudente e indelegável;
- Constituir ou declarar o direito real, enquanto principal destinatário dos atos notariais, através de inscrição do título respectivo, dando-lhe publicidade, preservando as relações jurídicas de segurança, dando-lhe forma e condição de mais ampla eficácia.

4. Relacionamento com seus Usuários

- Prestar informações claras e inequívocas a respeito dos serviços prestados pela serventia, ficando vedada a advocacia administrativa;
- Calcular, com toda precisão, o depósito prévio a ser exigido pela parte, informando que poderá haver diferença a receber ou devolver, evitando assim transtornos de qualquer natureza e favorecendo o estabelecimento de vínculo de confiança entre o prestador de serviço e o cliente;
- Devolver valores quando, por qualquer forma, o serviço contratado não puder ser praticado, descontando os relacionados às custas e emolumentos, bem como devolver excedentes na cobrança quando da prenotação;
- Cumprir com pontualidade o expediente ao público;
- Observar os prazos previstos em lei para a entrega e prática de ato registral.
- Zelar pela guarda e conservação de documentos entregues pela parte, vedada e retenção dos não prenotados;
- Atender a clientela de forma impessoal, evitando favorecimentos.
- Recusar 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, salvo as exceções legais. O atendimento será prestado rigorosamente para aqueles que estiverem no recinto, e portarem a respectiva senha dentro do horário de expediente;
- Agir de forma imparcial, ou seja, se eximir em expressar opiniões que exorbitem os limites da função;

	Data Revisão: 17/08/2018	CÓDIGO DE ÉTICA	Rev.01
			Aprovação: Belª Monique Gurgel
Responsável: Laís Helena			
Alterações	2017 criação do documento 2018 primeira revisão do documento (agosto) 2018 Documento alterado em sua totalidade.	2018 incluir item revisão 2018 incluir o item aprovação 2018 incluir o item de alterações 2018 incluir o item folha	


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

5. Da relação com os colegas de trabalho

- Solicitar cooperação e ajuda na mesma medida em que esta é prestada;
- Evitar condutas que gerem prejuízo para o colega de trabalho;
- Sinalizar diretamente para o responsável pelo ato, relativamente a 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 das tarefas;
- 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 suas motivações.

6. Integridade Profissional e Pessoal

- Adotar, no exercício das suas funções, as mesmas virtudes do cidadão íntegro.
- Atuar sempre em defesa dos melhores interesses da Serventia, mantendo sigilo dos serviços prestados evitando divulgações a terceiros;
- Avaliar situações que possam gerar conflito prevenindo conduta não aceitável do ponto de vista ético.
- Em particular, NÃO são aceitáveis as seguintes condutas:
- Usar seu cargo, função ou informações sobre o Cartório ou de seus clientes, para influenciar decisões que venham a favorecer interesses próprios ou de terceiros;
- Usar equipamentos e outros recursos do Cartório para fins particulares;
- Usar para fins particulares ou repassar a terceiros tecnologias, metodologias, “know how” e outras informações de propriedade do Cartório ou por ele desenvolvidas ou obtidas;
- Não admitir, em qualquer hipótese, a exploração do trabalho infantil e/ou escravo, preservando-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 correspondentes ao desempenho profissional, qualquer forma de discriminação relativa à raça, gênero, orientação sexual, cor,

	Data Revisão: 17/08/2018	CÓDIGO DE ÉTICA	Rev.01
			Aprovação: Belª Monique Gurgel
Responsável: Laís Helena			
Alterações	2017 criação do documento 2018 primeira revisão do documento (agosto) 2018 Documento alterado em sua totalidade.	2018 incluir item revisão 2018 incluir o item aprovação 2018 incluir o item de alterações 2018 incluir o item folha	

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 gerar um ambiente de trabalho hostil, intimidador e ofensivo, assim como, qualquer atitude que se configure como atentatória à integridade física ou moral.
- Não admitir consumo de bebida alcoólica, drogas, assim como qualquer outro meio que possa implicar em quebra da sobriedade do ambiente de trabalho.
- É vedada qualquer manifestação em nome do Cartório ou em sua representação, salvo quando expressamente autorizado pela Titular da Serventia.


São exemplos de conduta desejada e compatível com os objetivos da Serventia na busca por resultados:

- Responsabilizar-se por virtuais erros cometidos, comunicando imediatamente o sucedido ao seu superior;
- Repudiar quaisquer iniciativas ou orientações que se contraponham aos princípios e valores esculpidos no presente código de ética.
- Apresentar sugestões construtivas assim como objeções críticas, visando o aprimoramento e aumento na qualidade dos serviços.

7. Da relação com seus Fornecedores e Parceiros

Excluir terminantemente os interesses pessoais na escolha, contratação de fornecedores ou aquisição de bens, buscando, em tais causas assegurar, a Serventia, assim como a sua clientela, a melhor obtenção do custo benefício.

- Evitar desvios éticos que sugiram favorecimentos ou dúvidas nas negociações com virtuais fornecedores, eliminando todos que atentem contra a moral e a lei.
- A relação entre a Serventia 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 os pagamentos e as eventuais prorrogações, de forma a assegurar-se das vantagens incidentes sobre os negócios.
- Agir com equilíbrio nas negociações e na celebração de contratos;
- Manter o compromisso com a qualidade e eficiência em todas as etapas de trabalho;
- Guardar sigilo das informações;

	Data Revisão: 17/08/2018	CÓDIGO DE ÉTICA	Rev.01
			Aprovação: Belª Monique Gurgel
Responsável: Laís Helena			
Alterações	2017 criação do documento 2018 primeira revisão do documento (agosto) 2018 Documento alterado em sua totalidade.	2018 incluir item revisão 2018 incluir o item aprovação 2018 incluir o item de alterações 2018 incluir o item folha	

- Não realizar qualquer tipo de publicação sem autorização da Titular.
- Recusar qualquer compensação decorrente do serviço realizado.
- Confiar no impacto positivo que o nosso trabalho produz em termos humano, econômico, social e ambiental;

8. Da relação com a Comunidade

- Apoiar as políticas que promovam desenvolvimento humano na harmonia das relações entre Serventia e comunidade;
- Estimular a participação dos colaboradores em assuntos cívicos e eventos comunitários;
- Desenvolver e participar de programas de abrangência social.

9. Relações com o setor público


- Conservar os mais levados padrões de honestidade e integridade nos contatos com o Tribunal de Justiça, seus integrantes e funcionários;
- Abster-se, sempre que possível, de manifestar opiniões ou comentários de natureza política institucional;
- Comprovar, por seus procedimentos e atuação profissional, todos os elevados princípios éticos de um cidadão paradigmático;

10. Da relação com seus Pares

- Preservar e proteger a propriedade intelectual de terceiros, exaltando o trabalho e mérito de seus companheiros.
- Respeitar as regras básicas da competição com lealdade, empenhando-se pelo trabalho em equipe e pelos méritos do grupo;
- Não devem ser feitos comentários que possam afetar a imagem de outros cartórios ou contribuir para a divulgação de boatos sobre eles;
- Tratar as demais Serventias com o mesmo respeito com que a Serventia espera ser tratada;

11. Da execução do serviço

- Executar o serviço mediante observância e respeito às exigências legais, de modo a trazer segurança jurídica para as partes envolvidas;
- Preservar a ordem pré-estabelecida para a distribuição do trabalho, com o intuito de propiciar uma divisão mais justa de tarefas;
- Empregar todos os sentidos visando proceder a conferência dos documentos de forma absolutamente esmerada;
- É vedada a execução de trabalhos que tenham documentação incompleta;

	Data Revisão: 17/08/2018	CÓDIGO DE ÉTICA	Rev.01
			Aprovação: Belª Monique Gurgel
Responsável: Laís Helena			
Alterações	2017 criação do documento 2018 primeira revisão do documento (agosto) 2018 Documento alterado em sua totalidade.	2018 incluir item revisão 2018 incluir o item aprovação 2018 incluir o item de alterações 2018 incluir o item folha	

- Executar o trabalho dentro do prazo determinado e nas dependências do Cartório;
- Abster-se de prestar serviço cujo interessado for parente ou amigo próximo;
- 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 Serventia são fundamentais na preservação da imagem de respeitabilidade e confiança da mesma junto aos diferentes segmentos, devendo divulgar 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, conter informações difamatórias, discriminadoras, falsas e/ou incorretas;

13. Roubo e/ou uso indevido dos bens da Serventia

- Todos os colaboradores e prestadores de serviços são responsáveis pelo uso, manutenção e proteção do patrimônio da Serventia, tais como suas dependências e equipamentos;
- Cabe aos Coordenadores a responsabilidade de comunicar aos seus colaboradores as políticas e procedimentos necessários para a preservação adequada dos recursos materiais e físicos da Serventia;
- A remoção ou utilização não autorizada de material, bem físico ou equipamento pertencente à Serventia é considerada ato ilícito e passível de aplicação da legislação específica;
- É terminantemente vedada a negociação de produtos de qualquer natureza, assim como de rifas, listas ou correntes, nas dependências do Cartório.

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


- Os documentos - contratos, cédulas, registros, certidões, registros financeiros e contábeis, relatórios de qualquer natureza – são de propriedade exclusiva da Serventia e não podem ser utilizados fora dela, consistindo sua divulgação em cometimento de falta grave, autorizatória do rompimento da relação laboral.
- Todos os programas, planos e projetos, desenvolvidos ou criados durante o tempo de atividades junto à Serventia são de sua propriedade exclusiva.
- Esse material somente poderá ser retirado ou divulgado com prévia autorização, visando atividade profissional em nome da Serventia e considerada oportuna pela Titular, devendo, ao final ser restituído e mantido nos arquivos da mesma.

	Data Revisão: 17/08/2018	CÓDIGO DE ÉTICA	Rev.01
			Aprovação: Belª Monique Gurgel
Responsável: Laís Helena			
Alterações	2017 criação do documento 2018 primeira revisão do documento (agosto) 2018 Documento alterado em sua totalidade.	2018 incluir item revisão 2018 incluir o item aprovação 2018 incluir o item de alterações 2018 incluir o item folha	

- Cada colaborador e prestador de serviços deve zelar para que informações de propriedade da Serventia fiquem devidamente protegidas e não possam ser acessadas por pessoa não autorizada;
- Conferências, palestras e apresentações referentes à Serventia ou contendo informações sobre as suas atividades só poderão ser realizadas mediante autorização prévia da Titular;
- Qualquer solicitação externa ou de colaboradores para realização de trabalhos acadêmicos/escolares que tenham como foco as atividades da Serventia, desde que não se refiram a assuntos e informações consideradas confidenciais, deverá ser autorizada pela Titular;
- Todos os colaboradores são responsáveis pela informação segura e precisa contida nos registros e documentações que dão sustentação para as atividades da Serventia, 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 Instituição;
- Manter reserva quanto a informações confidenciais a que tiver acesso no desempenho profissional;

15. Uso dos meios eletrônicos de comunicação

- Os recursos e equipamentos de comunicação eletrônica são bens da Serventia para uso exclusivo das atividades de seu interesse;
- A Serventia reserva-se no 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 Serventia passíveis de divulgação estão disponíveis no nosso sítio eletrônico (www.cri5fortaleza.com.br), sendo vedada 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 Serventia;
- Todos os que fizerem uso da Internet e Intranet como meio de comunicação só devem fazê-lo em seu próprio nome, jamais sendo admitido o uso de qualquer outra senha senão a sua própria;
- Nenhum software que não cumpra as políticas da Serventia ou os acordos de licenciamento e direitos autorais aplicáveis a cada situação pode ser adicionado ao seu sistema de comunicação eletrônica;
- Não se admite a transmissão de arquivos, imagens, jogos interativos, ou mensagens que não sejam de interesse da Serventia;
- Todo colaborador deve usar os recursos disponíveis de comunicação eletrônica única e exclusivamente para fins laborais, seguidas das exigências legais e

	Data Revisão: 17/08/2018	CÓDIGO DE ÉTICA	Rev.01
			Aprovação: Belª Monique Gurgel
Responsável: Laís Helena			
Alterações	2017 criação do documento 2018 primeira revisão do documento (agosto) 2018 Documento alterado em sua totalidade.	2018 incluir item revisão 2018 incluir o item aprovação 2018 incluir o item de alterações 2018 incluir o item folha	

segundo os princípios éticos deste Código. Consequentemente, será proibido transmitir comentários difamatórios ou utilizar-se de linguagens de imagens ou arquivos que sejam ofensivos ou induzam qualquer forma de discriminação.

16. Propriedade Intelectual

- Os colaboradores devem proteger e salvaguardar os documentos, as ideias, os programas, planos e projetos concebidos na Serventia.


17. Meio Ambiente

- A Serventia atuará em todas as localidades onde desenvolve atividades comerciais de forma a proteger o 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 viável;*
 - Incentivando a reciclagem de materiais, sempre que 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 Titular;*
 - Informar imediatamente à Direção quaisquer acidentes e/ou incidentes relacionados ao meio ambiente a fim de possibilitar a investigação das causas e dar início a medidas corretivas e preventivas;*
 - Quando aplicável pela legislação local, informar imediatamente os acidentes e/ou incidentes às autoridades competentes.*

18. Adequação e qualificação do ambiente de trabalho.

Impõe-se e preservar o recomendável silêncio durante o expediente de trabalho, no qual haverá adequada sonorização, sendo, portanto, vedado o uso de equipamentos individuais durante o expediente, tais como, headphones, rádios transmissores, celulares, assim como qualquer outro instrumento prejudicial ao exercício laboral.

19. Conflito de Interesses

	Data Revisão: 17/08/2018	CÓDIGO DE ÉTICA	Rev.01
	Responsável: Laís Helena		Aprovação: Belª Monique Gurgel
Alterações	2017 criação do documento 2018 primeira revisão do documento (agosto) 2018 Documento alterado em sua totalidade.	2018 incluir item revisão 2018 incluir o item aprovação 2018 incluir o item de alterações 2018 incluir o item folha	

Em qualquer situação que suscite conflito de interesses, é de responsabilidade do colaborador a comunicação de tal fato ao seu superior, o qual terá o dever de fazer a adequada substituição.

20. Medidas Disciplinares

Descumprimentos de normas e regras da SERVENTIA não podem ser tolerados e são passíveis de punição. Reincidências, inclusive o descumprimento de planos de ação traçados por processos de auditoria, após a devida orientação, também está sujeito a medidas disciplinares. Consequentemente, constituem-se punições aplicáveis:

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, tanto quanto 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 empregado julgar que há uma disfunção em determinada norma, ele deverá recorrer ao seu chefe imediato e solicitar uma revisão dessa norma. A mesma será reavaliada pelo departamento de RH e/ou titular e poderá ser revisada.

Qualquer ato deverá ser registrado no Relatório de Problemas Disciplinar e arquivado na Ficha Individual do Empregado.

Fornecedores e demais partes interessadas:

De acordo com normas legais 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;

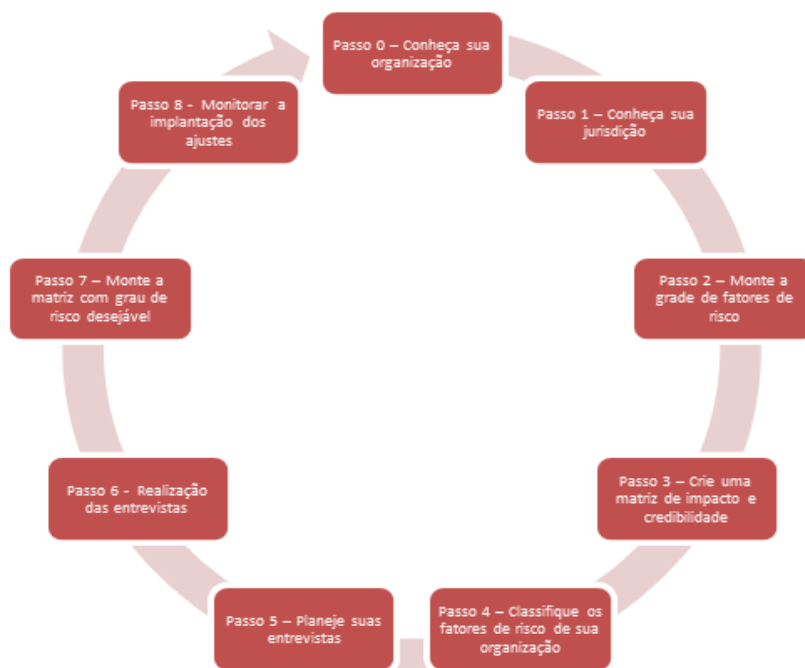
	Data Revisão: 17/08/2018	CÓDIGO DE ÉTICA	Rev.01
			Aprovação: Belª Monique Gurgel
Responsável: Laís Helena			
Alterações	2017 criação do documento 2018 primeira revisão do documento (agosto) 2018 Documento alterado em sua totalidade.	2018 incluir item revisão 2018 incluir o item aprovação 2018 incluir o item de alterações 2018 incluir o item folha	

21. Compliance

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


A serventia implementa programas de compliance (com parâmetro na Lei nº 12.846/2013 e ISO 19600) e ações documentadas (com monitoramento constante) da fiscalização da conduta dos prepostos do titular.

21.1 Passos do Mapeamento de Riscos Compliance



Nível de Risco:

- Alto:
 - Administrativo/Financeiro;
 - Certidões;
 - Conferência/Jurídico – 1ª. Análise e 2ª. Análise;
 - TI
 - Editoração

	Data Revisão: 17/08/2018	CÓDIGO DE ÉTICA	Rev.01
			Aprovação: Belª Monique Gurgel
Responsável: Laís Helena			
Alterações	2017 criação do documento 2018 primeira revisão do documento (agosto) 2018 Documento alterado em sua totalidade.	2018 incluir item revisão 2018 incluir o item aprovação 2018 incluir o item de alterações 2018 incluir o item folha	


- Médio:
 - Atendimento;
- Baixo:
 - Recursos Humanos.

A serventia implementa programas de *compliance* (com parâmetro a Lei n° 12.846/2013); ISO 19600

21.2 Mapeamento das principais situações e setores de risco

O mapeamento foi desenvolvido através da análise de risco realizada pelos gestores e devem ser revisados sempre que ocorrerem alterações.

Área	Nível de Risco	Exemplos de riscos	Tratamento dos riscos	Ações	Responsáveis
Certidões	Alto	Emissão de certidão incorreta;	Prevenir	Treinamento; Dupla conferência; Controle de qualidade	Coordenadoria 02
Editoração	Alto	Digitação incorreta do ato;	Prevenir	Treinamento; Dupla conferência; Controle de qualidade	Coordenadoria 01
Administrativo/ Financeiro	Alto	Não recolhimento dos repasses em tempo hábil; Recolhimento irregular dos repasses	Prevenir	Treinamento; Auditoria de repasses	Coordenadoria 06
TI	Alto	Alterar banco de dados sem autorização	Prevenir	Treinamento; Trilhas de auditoria de banco de dados	Coordenadoria 07
Conferência/Jurídico – 1ª. Análise e 2ª. Análise	Alto	Registro de documento não apto	Prevenir	Treinamento; Dupla conferência; Controle de qualidade	Coordenadoria 03
Atendimento	Médio	Atender de forma não satisfatória o cliente	Prevenir	Treinamento e acompanhamento das pesquisas de satisfação do cliente	Coordenadoria 04

	Data Revisão: 17/08/2018	CÓDIGO DE ÉTICA	Rev.01
			Aprovação: Belª Monique Gurgel
Responsável: Laís Helena			
Alterações	2017 criação do documento 2018 primeira revisão do documento (agosto) 2018 Documento alterado em sua totalidade.	2018 incluir item revisão 2018 incluir o item aprovação 2018 incluir o item de alterações 2018 incluir o item folha	

Recursos Humanos	Baixo	Folha de pagamento em atraso	Prevenir	Controle diário das demandas de pessoal	Cordenadoria 05
------------------	-------	------------------------------	----------	---	-----------------

21.3 Mecanismos de Controle

O 5º Ofício de Registro de Imóveis estabelece mecanismos internos de controle de integridade de suas ações com a finalidade de garantir a segurança jurídica dos serviços realizados. Dentre os mecanismos que utilizamos priorizamos:

- Padronização da forma que realizamos nossos serviços através de procedimentos operacionais (POs) para que todos possam realizar os atos com o mesmo grau de segurança;
- Duplo grau de análise onde as solicitações passam por duas análises, ao menos, por pessoas diferentes para garantir que o serviço seja realizado de forma segura;
- Controle de qualidade nas fases finais dos serviços com a verificação de itens importantes de segurança (título, assinatura, selos).


21.4 Mecanismos de Investigação

A Serventia possui canal de Ouvidoria responsável pelo recebimento de denúncias que podem ser realizadas por qualquer pessoa (cliente, sociedade ou colaborador) através de canais (ouvidoria@cri5fortaleza.com.br) ou link direto no site. O 5º Ofício de registro de imóveis, possui Procedimento de Tratamento de Denúncias – Compliance. No referido procedimento são identificadas as formas de investigação e resolução das denúncias.

Caso identificadas irregularidades que não sejam através deste canal, deverá ser realizado procedimento administrativo acompanhado através da Tabela de Controle das Reclamações dos Clientes/Colaboradores – Ouvidoria e da Tabela de controle de Investigação e Mapeamento dos Riscos de Condutas Inadequadas – Compliance.

22. Medidas Antissuborno

Suborno é um fenômeno generalizado. Ele causa sérias preocupações sociais, morais, econômicas e políticas, debilita a boa governança, dificulta o

	Data Revisão: 17/08/2018	CÓDIGO DE ÉTICA	Rev.01
			Aprovação: Belª Monique Gurgel
Responsável: Laís Helena			
Alterações	2017 criação do documento 2018 primeira revisão do documento (agosto) 2018 Documento alterado em sua totalidade.	2018 incluir item revisão 2018 incluir o item aprovação 2018 incluir o item de alterações 2018 incluir o item folha	

desenvolvimento e distorce a competição. Corrói a justiça, mina os direitos humanos e é um obstáculo para o alívio da pobreza. O suborno também aumenta o custo de fazer negócios, introduz incertezas nas transações comerciais, eleva o custo dos bens e serviços, diminui a qualidade dos produtos e serviços, o que pode levar à perda de vidas e propriedades, destrói a confiança nas instituições e interfere na operação justa e eficiente dos mercados.

Os colaboradores, conscientes da prática incorreta do suborno e dos danos que ela pode acarretar para os usuários, para o cartório e para eles próprios, devem:

- Identificar os riscos de suborno nas circunstâncias relacionadas às suas obrigações, principalmente no que diz respeito a pedidos de clientes que possam acarretar quebra de regras, como agilizações ou dispensa de pendências, por exemplo;
- Reconhecer e responder às solicitações ou ofertas de propina, não recebendo, em hipótese alguma, favores ou presentes de clientes, que são indicadores-chave de riscos de suborno;
- Comunicar ao seu superior imediato e à direção a ocorrência de situação real de suborno por eles sofrida ou testemunhada e os riscos por eles identificados, fazendo também o registro da denúncia no canal próprio disponível no site da Serventia.

23. Normas Referenciadas

- ISO 37.001 Sistemas de Gestão Antissuborno;
- ISO 19.600 Sistema de Gestão de Compliance;
- LEI Nº 12.846/2013 Anticorrupção.

Dra. Monique Gurgel de Souza Coelho (Oficiala)