Revisão nº	Item	Natureza da Alteração	Data	Autorizado por
1	Incluídos os itens revisão; incluído o item aprovação; incluído o item de alterações; incluído o item folha;	O cabeçalho foi alterado.	03/09/2018	Dra. Monique Gurgel de Souza Coelho
2	Alteração do item 23 e inclusão dos itens 24 e 25	Alteração de itens relacionados a compliance, antissuborno e às medidas de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.	01/09/2020	Dra. Monique Gurgel de Souza Coelho
3	Inclusão do item 14 – Lei Geral de Proteção de Dados; item 15 – Comitê de Ética; item 16 – Canais de Denúncia; Anexo I – Termo de Confidencialidade; Alteração – item 18 - Uso dos Meios Eletrônicos de Comunicação; item 22 – Medidas Disciplinares; Alteração do cabeçalho; Inclusão do ODS; Alteração de Missão, Visão e Valores; foram alterados os itens 7, 8, 9, 11, 21, 23, 24 e 25; foram incluídos itens 26 e 27.	Alteração do conteúdo e do cabeçalho	01/09/2021	Dra. Monique Gurgel de Souza Coelho
4	Todo documento foi alterado	A estrutura do documento foi alterada para adequar-se ao padrão do sistema gerencial Txai.	23/08/2022	Dra. Monique Gurgel de Souza Coelho
5	Item 1 - Identidade Organizacional – Data Visão	Alterada data do texto relativo a Visão.	28/03/2023	Dra. Monique Gurgel de Souza Coelho
6	Inclusão da Política Organizacional	Inclusão da Política Organizacional	29/08/2023	Dra. Monique Gurgel de Souza Coelho

Código de Ética

5º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DE FORTALEZA - CEARÁ

Este Código estabelece os princípios fundamentais e as normas de conduta de todos os colaboradores que fazem parte do 5º Ofício de Registro de Imóveis de Fortaleza - Ceará, estando os mesmos vinculados a este instrumento em todas as ações e atividades que produzem 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

Ser referência em eficiência e modernidade em todo território nacional nos serviços registrais como também no atendimento aos nossos usuários, valorização dos colaboradores e na promoção da igualdade social até 2023.

Valores

1. Ética
2. Segurança jurídica
3. Excelência
4. Celeridade
5. Gestão participativa
6. Responsabilidade socioambiental

Política Organizacional

Oferecer segurança jurídica na prestação de serviços registrais à comunidade por meio da valorização do conhecimento organizacional, da aplicação da legislação e por meio da melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e da satisfação dos usuários.

2. Princípios

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

São princípios fundamentais do comportamento do grupo de colaboradores do 5º Ofício de Registro de Imóveis de Fortaleza – Ceará:

- Trabalhar com base no cumprimento da legislação, especialmente das Normas de Serviços para o Extrajudicial, da Lei nº. 8.935/94 e Lei 6.015/73 (Registros Públicos).
- Zelar pela classe cartorária.
- 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 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 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 o outro faça a você (atitude passiva); e fazer ao outro aquilo que quer que o outro faça 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 oficial de registro e de seus prepostos

Dos deveres éticos:

O exercício da atividade registral visa à organização técnica e administrativa destinado a garantir a publicidade, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos. O exercício de tal atividade envolve os seguintes deveres (segundo artigo 30 da Lei Federal 8.935/1994):

- 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 especificados na tabela de custas do Estado. (Lei de Custas e Emolumentos);
- 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 as 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;
- Representar aos superiores (titulares e/ou substitutos) 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 ou 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 registrais, 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 a maior precisão possível, o depósito prévio (orçamento) a ser fornecido à parte, informando que poderá haver diferença a receber ou a devolver, evitando assim transtornos de qualquer natureza, favorecendo o estabelecimento de vínculo de confiança entre o prestador de serviço e o usuário;
- Efetuar a devolução dos valores quando, por qualquer forma, o serviço contratado não puder ser praticado, descontando os valores das custas e emolumentos (quanto cabível);
- Obedecer com pontualidade o expediente ao público;
- Observar os prazos previstos em lei para a entrega dos títulos/atos registrais e, quando possível, entregá-los antecipadamente;
- Zelar pela guarda e conservação dos títulos e documentos entregues pela parte, ficando vedada e retenção de documentos não prenotados/protocolados;
- Fazer o atendimento ao público de forma indistinta, evitando o favorecimento de uns e a discriminação de outros;
- Recusar terminantemente recompensas e benefícios de quaisquer naturezas em troca da prestação de serviços;

- Respeitar a prioridade de atendimento ao público usando como critério exclusivo a ordem de chegada, excetuando-se os idosos, portadores de necessidades especiais, gestantes etc. O atendimento será prestado rigorosamente para aqueles que estiverem no recinto, e tiverem retirado senha dentro do horário de expediente;
- Agir de forma imparcial, ou seja, eximindo-se 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

- Manter cooperação e ajuda 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 destes.

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 Serventia, mantendo sigilo dos serviços prestados pela serventia e informações de seus usuários;
- Avaliar cuidadosamente situações que possam caracterizar conflito entre os seus interesses e os da Serventia e/ou conduta não aceitável do ponto de vista ético - mesmo que não causem prejuízos tangíveis ao Cartório.

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

- Usar seu cargo, função ou informações sobre o cartório ou de seus usuários, para influenciar decisões que venham a favorecer interesses próprios ou de terceiros;
- Usar equipamentos e outros recursos do Cartório para fins particulares, quando não autorizados;
- Usar para fins particulares ou repassar a terceiros, tecnologias, metodologias, know how e outras informações de propriedade do cartório ou por ela desenvolvidas ou obtidas;
- Em nenhuma hipótese, a exploração do trabalho infantil e/ou escravo reservando-se o direito de não contratar serviços ou ter relacionamento comercial com organizações, entidades e ou instituições que adotem essa prática;
- 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;
- 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;
- O consumo de bebida alcoólica e drogas ilegais, bem como estar sob efeito destas durante a jornada e/ou no ambiente de trabalho;
- Manifestar-se em nome do cartório quando não autorizado ou habilitado pela titular da Serventia.

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

- Reconhecer honestamente os erros cometidos e comunicar imediatamente seu superior;
- Questionar as orientações contrárias aos princípios e valores da Serventia;
- Apresentar críticas construtivas e sugestões visando aprimorar a qualidade do trabalho.
- Repudiar quaisquer iniciativas ou orientações que se contraponham aos princípios e valores esculpidos no presente código de ética.

7. Da relação com seus Fornecedores e Parceiros

- A escolha e contratação de fornecedores devem basear-se em critérios técnicos, profissionais e éticos e ser conduzida por meio de processos pré-determinados que assegurem à Serventia e seus usuários a melhor relação custo-benefício;

- Deve-se buscar, nesses parceiros, 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 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 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 da titular;
- Recusar qualquer compensação decorrente do serviço realizado;
- Acreditar no impacto positivo que o nosso trabalho produz em termos humanos, econômicos, sociais e ambientais;
- 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 Serventias e comunidade;
- Deve-se conhecer as necessidades da comunidade na qual está inserido, 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, através 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;
- Abster-se, sempre que possível, de manifestar opiniões ou comentários de natureza política institucional;
- Ao defender os interesses da Serventia, 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 Pares

- Preservar e proteger a propriedade intelectual de terceiros, exaltando o trabalho e mérito de seus companheiros;
- 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 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 trabalho de acordo com as exigências legais pertinentes, sem exceções, omissões, e de forma a trazer segurança jurídica para as partes envolvidas. Na falta do amparo legal, a segurança jurídica deve ser buscada na pessoa do juiz corregedor permanente;
- 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 inclusive omissões de quaisquer ordens;
- Empregar todos os sentidos visando proceder a conferência dos documentos de forma absolutamente escorreita.
- É vedada a execução de trabalhos que tenham documentação incompleta;
- Executar o trabalho dentro do prazo determinado e nas dependências do cartório ou em trabalho remoto, quando autorizado pela titular;
- Abster-se de prestar serviço, desde a recepção até a prática do registro ou sua devolução, quando o título for de interesse pessoal, estendendo-se a parentes ou amigos (Imparcialidade);
- 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 Serventia 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, levar a 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 Serventia - deve corresponder de modo fidedigno às políticas e práticas éticas estabelecidas pela Serventia, e ser devidamente autorizada pelo Titular.

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 à titular e seus coordenadores a responsabilidade de estabelecer e comunicar aos seus colaboradores as políticas e procedimentos necessários para a preservação adequada dos recursos materiais e físicos da Serventia;

- É terminantemente vedada a negociação de produtos de qualquer natureza, assim como de rifas, listas ou correntes, nas dependências do Cartório;
- A remoção ou utilização não autorizada de material, bem físico, propriedade imaterial ou equipamento pertencente à Serventia é considerada ato ilícito e passível de aplicação da legislação;

14. Lei Geral de Proteção de Dados

- No que tange aos dados pessoais, a realização das atividades desenvolvidas pela serventia é viabilizada por meio do acesso a plataformas digitais e à informação, que incluem os dados pessoais de colaboradores, usuários e/ou demais *stakeholders* pertinentes coletados e mantidos pelo cartório. Assim, é fundamental resguardar as operações da serventia relacionadas à Segurança da Informação, bem como a proteção de direitos fundamentais de liberdade e de privacidade de cada pessoa. Portanto, em consonância com a Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e alterações posteriores, o titular, substitutos, colaboradores, estagiários, menores e jovens aprendizes e prestadores de serviços (fornecedores) deverão efetuar o tratamento dos dados pessoais dos envolvidos de acordo com as leis e provimentos vigentes e com boa-fé, observando a finalidade para a qual se destinam estes dados e a necessidade deste tratamento. Na condução das atividades da serventia, se for indispensável o compartilhamento dos dados pessoais dos colaboradores, usuários, estagiários/menores aprendizes, fornecedores, dentre outros *stakeholders*, deverá se certificar se foram adotados os cuidados com a preservação da confidencialidade destes dados e estrita finalidade para a qual foram compartilhados, de acordo com os critérios estabelecidos na LGPD. Nos demais casos, *é terminantemente proibido o compartilhamento dos dados pessoais* mantidos pela serventia.

15. Comitê de Ética

- O Comitê de Ética – COE é a instância responsável pela apuração dos casos de violação deste Código de Ética. Tem por atribuição prestar orientação, responder a consultas, fiscalizar e exigir o cumprimento de seus preceitos, além de instaurar processo ético disciplinar em conformidade com o regimento próprio.

16. Canais de Denúncia

A disponibilização de canais de acesso, abertos e amplamente divulgados, expressa o compromisso da serventia com o cumprimento efetivo deste Código de Ética e com a LGPD. Os atos que contrariarem este Código ou dúvidas à sua aplicação ou interpretação podem ser comunicados ao Comitê, inclusive por meio do e-maill ouvidoria@cri5fortaleza.com.br, pesquisas de satisfação existentes na serventia ou pelo site, na aba ouvidoria, sendo assegurados a confidencialidade, o anonimato da denúncia e resguardando o sigilo da comunicação.

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

- Todo e qualquer documento, a exemplo de: 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 propriedade da Serventia;
- 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;
- Cada colaborador e prestador de serviço deve zelar para que as informações de propriedade da Serventia fiquem devidamente protegidas e não possam ser acessadas por pessoal não autorizado;
- Conferências, palestras e apresentações referentes a 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 confidenciais e estratégicas, 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 Serventia;

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

18. 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 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 serventia passíveis de divulgação estão disponíveis no nosso sítio eletrônico cri5fortaleza.com.br, portanto não se admite a transmissão pela Internet de qualquer informação ou documento interno, de caráter confidencial;
- Cada colaborador é corresponsável pelo envio, manutenção e proteção dos dados, arquivos ou outros materiais e informações da Serventia, de acordo com a Política de Proteção de Dados do cartório;
- Todos os que fazem uso da Internet como meio de comunicação devem fazê-lo em seu próprio nome, nunca como outra pessoa, não se admitindo o uso de qualquer outra senha a não ser 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 sistema de comunicação eletrônica da Serventia;
- 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 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.

19. Propriedade Intelectual

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

20. 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 do Titular/Substitutos;*
  - *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.*

21. Conflito de Interesses

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.

22. 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 é sujeito 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, tanto quanto possível, logo em seguida à falta cometida utilizando-se o **RELATÓRIO DISCIPLINAR**, 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.

O Processo Ético-disciplinar será instaurado pelo Comitê de Ética - COE para as denúncias apresentadas, inclusive pelos Canais de Denúncia, que evidencie fundamentos para análise da Conduta Ética do processo ou pessoa denunciada. As providências serão propostas pelo Comitê de Ética juntamente com o RH, conforme a avaliação dos seus membros e as diretrizes definidas no Regimento Interno, para apresentação e deliberação do titular, observando os seguintes itens:

- Violação de segredo da serventia – O ato de violação de segredo da serventia consiste, na hipótese do colaborador, passar a outrem informações sigilosas, ou tão simplesmente, sem a expressa autorização do empregador, informações essas que

  podem ser relacionadas à: projetos, documentos internos, métodos de execução, enfim tudo aquilo que é de conhecimento do colaborador, ou não, mas que com a devida segurança não faz parte do conhecimento público.
- Ato de indisciplina e insubordinação – Quando um colaborador desrespeita as normas, circulares, regulamentos e diretrizes gerais da serventia, o ato de indisciplina é

configurado. Já a insubordinação tem como característica o descumprimento de ordens pessoais dadas pelo chefe a determinado colaborador ou grupo.

- Ato lesivo da honra ou boa fama ou ofensas físicas praticadas contra o empregador e superiores hierárquicos, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem - ocorre quando o colaborador desfere contra seus colegas ou superiores gestos ou palavras ofensivas, mas que não sejam habituais no trabalho e nem correspondam a hábitos do colaborador derivados de suas origens territoriais e aspectos educacionais.
- Mau procedimento – caracteriza-se com o comportamento incorreto, irregular do colaborador, através da prática de atos que firam a discrição pessoal, o respeito, que ofendam a dignidade, tornando impossível ou sobremaneira onerosa a manutenção do vínculo empregatício, e que não se enquadre na definição das demais justas causas.

Os itens acima são passiveis de demissão por justa causa.

Quando um empregado julgar que há uma disfunção em determinada norma, ele deverá recorrer ao(s) seu(s) titular/substitutos imediato(s) e solicitar uma revisão dessa norma. A mesma será reavaliada pelo departamento de RH e/ou titular e poderá ser revisada.

Em relação aos colaboradores, qualquer ato deverá ser registrado e arquivado na Ficha Individual do Empregado.

Fornecedores e demais partes interessadas:

Seguindo o nosso *Compliance* e, de acordo com os artigos legais, sob análise, podem ser aplicadas aos particulares (fornecedores e demais partes interessadas) as seguintes penalidades:

1. Advertência por escrito;
2. Multa (em caso de contratos), e;
3. Suspensão temporária, por prazo não superior a 01 (um) ano
4. Exclusão no quadro de fornecedores.

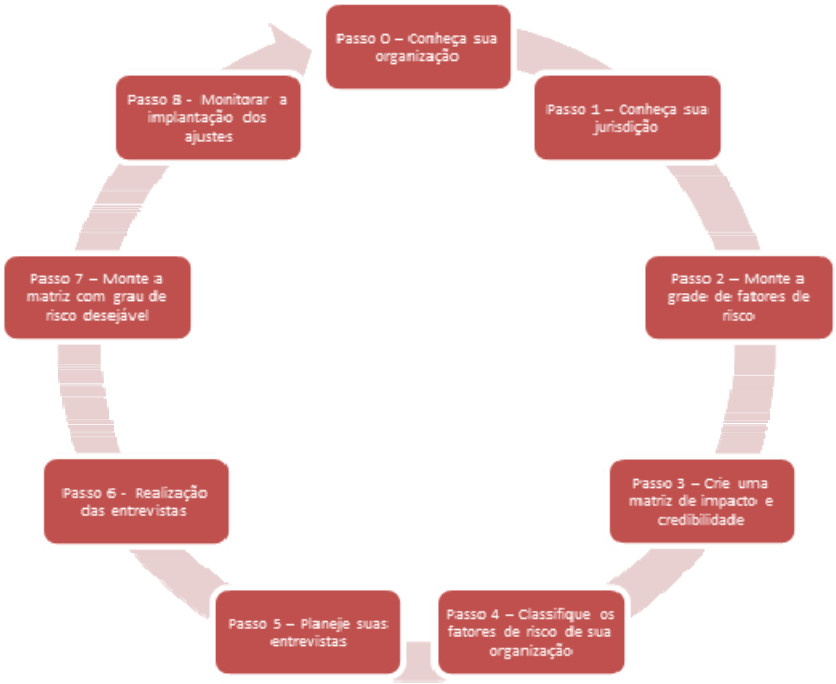
As situações envolvendo fornecedores e demais partes interessadas serão analisadas e decididas pelo Comitê de Ética - COE.

23. 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 as melhores práticas do mercado, as 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 a Lei n° 12.846/2013) **ISO 19600 – Compliance e ISO 37001 – Anti Suborno** e ações documentadas (com monitoramento constante) da fiscalização da conduta dos prepostos do titular.

23.1 Passos do Mapeamento de Riscos Compliance



Nível de Risco:

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

- Médio:
  - Atendimento.

- Baixo:
  - Recursos Humanos.

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

23.2 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 conferencia; Controle de qualidade	Coordenadoria 02
Editoração	Alto	Digitação incorreta do ato	Prevenir	Treinamento; Dupla conferencia; Controle de qualidade	Coordenadoria 01
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
Recursos Humanos	Baixo	Folha de pagamento em atraso	Prevenir	Controle diário das demandas de pessoal	Coordenadoria 05

23.3 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).

23.4 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.

24. Medidas Antissuborno

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

25. Medidas de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

A titular e seus colaboradores, cientes do seu papel na prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, devem:

- Na recepção dos títulos apresentados ao cartório e no momento da exigência ao cliente de correções nos documentos, observar se houve resistência, por parte do cliente e/ou dos demais envolvidos, no fornecimento de informações solicitadas para o registro da operação, bem como para o preenchimento dos cadastros. Ocorrendo tal resistência ela será informada no sistema da serventia, para que seja analisada pelo setor jurídico e, eventualmente, encaminhada ao Oficial de Cumprimento para efetuar a comunicação ao COAF.
- Na análise dos títulos apresentados ao cartório, observar se os mesmos estão em consonância com a legislação aplicada ao caso concreto, visando prevenir conflitos entre os interesses comerciais/empresariais e os mecanismos de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.
- Observar, no exercício das atividades laborais, as disposições contidas na Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo e no Acordo de Confidencialidade e Não Divulgação.
- Na recepção, análise e demais procedimentos relacionados ao registro dos títulos apresentados ao cartório, observar os sinais de alerta e indícios constantes nas normas aplicadas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, e seguir as regras internas do cartório relacionadas à matéria, visando efetuar eventual comunicação ao COAF.

26. Normas Referenciadas

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

27. Normas aplicadas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

- Provimento 88/2019-CNJ;
- Lei nº 9.613/98 (Lei da Lavagem de Dinheiro);
- Lei nº 13.260/2016 (Lei do Financiamento ao Terrorismo);

- Resolução COAF nº 31, de 7 de junho de 2019 (pessoa acusada ou investigada de terrorismo);
- Resolução COAF nº 29, de 7 de dezembro de 2017 (pessoa exposta politicamente);
- Instrução Normativa RFB nº 1863, de 27 de dezembro de 2018 (definição de "Beneficiário Final" no art. 8º);
- Instrução Normativa RFB nº 1.037/2010 (lista de paraísos fiscais);
- Recomendações do GAFI;
- Lei nº 13.810, de 8 de março de 2019;
- Pessoas sujeitas às sanções da Lei nº 13.810, de 2019 constantes no site do COAF: http://fazenda.gov.br/orgaos/coaf.

_____

Dra. Monique Gurgel de Souza Coelho (Oficiala)

ANEXO I

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES

Eu,_____, nacionalidade, profissão, portador (a) da cédula de identidade RG/RNE nº_____, inscrito no CPF/MF sob nº _____, residente e domiciliado (a) na Cidade de_____, Estado do(a)_____, assumo o compromisso de manter a confidencialidade e sigilo sobre todas as informações técnicas relacionadas ao cargo, função ou atividade que exercer no âmbito da _____. Por este termo de confidencialidade e sigilo comprometo-me: 1. A manter sigilo das informações confidenciais constantes nos sistemas, documentos físicos e digitais desta serventia, bem como dos dados pessoais/sensíveis dos colaboradores, usuários, fornecedores, estagiários/menores aprendizes e demais *stakeholders* da_____; 2. A manter o sigilo das informações confidenciais constantes de estudos e análises que fundamentem as decisões de investimento, técnicas e jurídicas, incluindo os registros apropriados com as justificativas das recomendações e respectivas decisões, as suas atualizações periódicas, que venham a ser disponibilizadas e os documentos relativos às operações dos serviços da serventia, não podendo revelar, utilizar ou divulgar, direta ou indiretamente, no todo ou em parte, isolada ou conjuntamente com terceiros, qualquer destas informações; 3. A não utilizar as informações e materiais confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral,

presente ou futuro, ou para o uso de terceiros; 4. A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso; 5. Não realizar nenhum tipo de registro fotográfico ou filmado de documentos, áreas e espaços de trabalho da serventia sem a autorização por escrito do titular ou substituto; 5. A não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas; 6. A minha submissão irrevogável, irretratável e incondicional às decisões e orientações do COMITÊ DE ÉTICA do _____. Fortaleza,_____de_____de_____.

_____

Nome Completo

CPF nº.