

## **Seja bem-vindo à nossa organização!**

É com grande alegria e satisfação que apresentamos nossa organização. Neste manual você encontrará informações sobre a organização (política de qualidade, ações estratégicas e nossos processos).

### **1. A ORGANIZAÇÃO**

O Oficial de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica de Assis, foi fundado em 28 de março de 1919 e dividido em duas (02) serventias, tratado como 1º Cartório de Registro de Imóveis e 2º Cartório de Registro de Imóveis. A divisão no início era estabelecida pela passagem da linha do trem, referência da época.

A unificação dos cartórios ocorreu em maio de 1981 quando se tornou Oficial de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de Assis/SP.

A circunscrição territorial do cartório abrange as cidades de Assis (localização da serventia e sede da comarca), Tarumã, Florínea e Echaporã.

O atual titular, Vinicius Rocha Pinheiro Machado, ingressou por concurso público e tomou posse em 21 de outubro de 2011 e vem buscando implementar gradativa e continuamente a excelência na prestação de serviço.

#### **1.1 DIRETRIZES ESTRATÉGICAS**

##### **1.1.1 MISSÃO**

É a razão de ser e de existir da instituição; é o conceito da organização; a natureza de seu negócio; são os princípios e os valores de trabalho em que se opera; é o que estabelece e mantém a consistência e os propósitos; serve como marco para todas as decisões; motiva e compromete a todos e desperta o apoio de pessoas externas.

### **Nossa Missão:**

“Garantir segurança jurídica e publicidade das transações imobiliárias, mobiliárias e nas inscrições de pessoas jurídicas, com agilidade e respeito às leis, cultivando permanentemente a excelência no serviço. ”

### **1.1.2 VISÃO**

É o ponto de consenso para todos os envolvidos, deve mostrar a essência, aonde a instituição quer chegar e permite flexibilidade e criatividade em sua execução.

Amplamente falando, a visão que temos é para que sejamos referência em nossa prestação de serviço, buscando sempre melhorias e aperfeiçoamento profissional, acessibilidade digital e satisfação do usuário.

### **Nossa Visão:**

“Obter o reconhecimento contínuo da sociedade pela excelência no atendimento e na prestação de serviço. ”

### **1.1.3 VALORES**

São ideias fundamentais em torno dos quais a organização foi construída; representando as convicções dominantes, as crenças básicas, aquilo em que as pessoas da organização acreditam; são elementos motivadores que direcionam as ações das pessoas na organização, contribuindo para a unidade e a coerência do trabalho e sinalizam o que se persegue em termos de padrão de comportamento de toda a equipe na busca da excelência.

### **Nossos Valores:**

- **Segurança jurídica** - na prestação do serviço;
- **Excelência** - na qualidade do atendimento;
- **Ética** - no desempenho da função;

- **Respeito** - no relacionamento com as pessoas;
- **Comprometimento** - com a equipe e com os usuários;
- **Capacitação da equipe** - comportamental e técnico- jurídica; e:
- **Responsabilidade Socioambiental** - em ações voltadas à comunidade e na preservação dos recursos naturais.

#### **1.1.4 POLÍTICA DO CARTÓRIO**

A política empresarial é a guia de definições estratégicas que são os alicerces da organização. São políticas internas, parâmetros, balizamentos ou orientações que facilitam e servem de base para as tomadas de decisões em qualquer nível da organização. A política empresarial é um dos fatores mais importantes de uma corporação, vez que estabelece as bases da organização por meio da definição dos objetivos, desafios e metas que precisam ser alcançados e o que cada um pode fazer dentro desse processo. Baseadas na missão, visão e valores da empresa, as políticas conseguem definir claramente os objetivos da organização, proporcionando um melhor aproveitamento dos pontos fortes, diminuindo os pontos fracos e determinando o diferencial da organização em relação às demais.

##### **Nossa Política:**

- a) Busca permanente da qualidade;
- b) Capacitação técnica e comportamental da equipe;
- c) Participação em Projetos e Prêmios de Qualidade;
- d) Realização de ações voltadas ao meio ambiente;
- e) Realização de ações sociais ligadas à educação e saúde;
- f) Promoção de melhoria contínua no processo e para todas as partes interessadas;
- g) Segurança do trabalho;
- h) Cultura do elogio;
- i) Cultura do mérito;
- j) Repúdio à utilização de mão de obra infantil ou de trabalho degradante ou forçado, inclusive com relação aos fornecedores;



**REGISTRO ASSIS**

Oficial de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos  
e Civil de Pessoas Jurídicas de Assis/SP

- k) Repúdio à contratação ou utilização de funcionários sem o registro adequado de trabalho e sem observância das normas de saúde; e:
- l) Repúdio aos desvios de comportamento ético.

### **1.1.5 POLÍTICA DA QUALIDADE**

Nossa política da qualidade:

- Busca permanente da qualidade.
- Promoção de melhoria continua no processo e para as partes interessadas.
- Atender as expectativas do usuário e legislações vigentes.



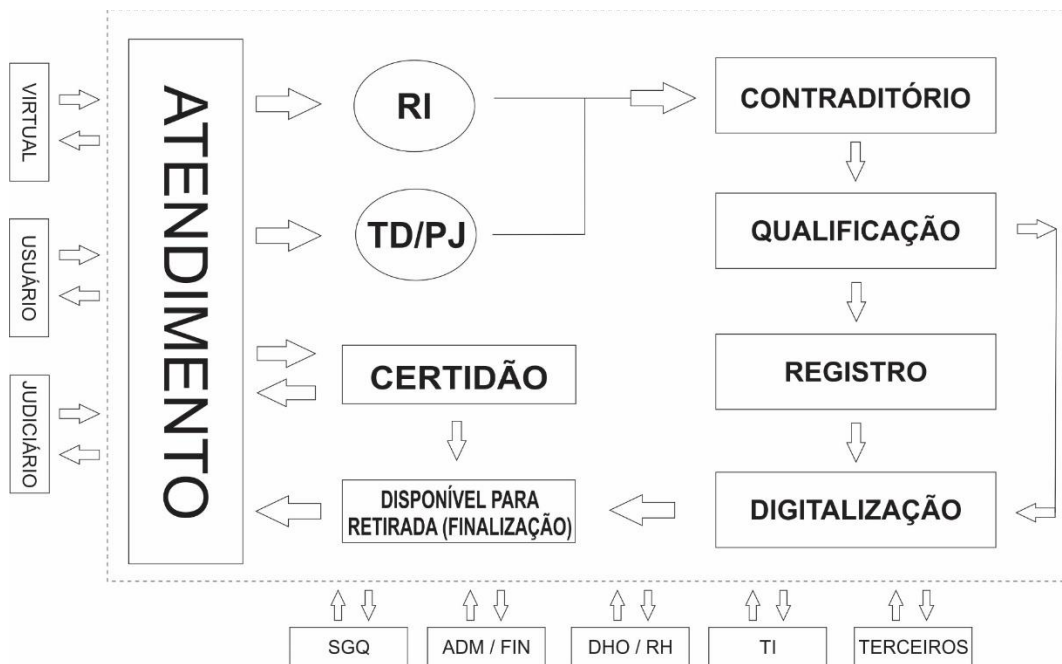
## 2. CONHECENDO A ORGANIZAÇÃO

O ambiente de trabalho pode ser o local onde passamos a maior parte do nosso tempo, e construir um clima bom/agradável é fundamental. Isso é uma responsabilidade de todos! O resultado de tudo é uma maior produção e resultados eficazes dentro de um ambiente coletivo, evitando sobrecarga de resultado de trabalho individual.

### 2.1 PROCESSOS DA ORGANIZAÇÃO

A organização possui um fluxograma de processos desenvolvido para otimizar a produção de forma organizada e conseqüentemente ter resultado satisfatório para o usuário externo e interno (colaboradores). Cada processo tem suas características, responsabilidades, pontos fortes e fracos, e oportunidades e ameaças, e tudo isso deve ser sempre atualizado.

Veja os processos da nossa organização:



Cada processo possui um superior imediato que será responsável em fornecer suporte, análise de inconformidades e ações de melhorias no setor.

## **2.2 PRAZOS PARA REGISTRO**

Os prazos para execução de cada processo são aqueles previstos no provimento 58/1989 (Normas de Serviço Extrajudiciais da Corregedoria Geral da Justiça), levando-se em consideração as especialidades da serventia e natureza dos respectivos processos.

Os prazos máximos para realização do serviço, que compreende a análise jurídica do documento apresentado, são os descritos abaixo. Mas nossa meta é sempre entregar ao usuário no menor tempo possível.

- **Documentos em geral, incluindo Escrituras Públicas de Compra e Venda, Doação, e Requerimentos de Desdobros e negócios semelhantes:** 10 dias úteis.
- **Documentos ligados a Financiamento Habitacional:** 7 dias úteis.
- **Averbações de natureza simples, como alteração de Estado Civil e averbação de construção:** 5 dias úteis.
- **Cédulas em Geral:** 3 dias úteis.
- **Documentos do RCPJ:** 10 dias úteis.
- **Documentos do RTD:** 5 dias úteis.
- **Certidão de Matrícula:** Emissão Imediata.
- **Certidão de Transcrição / Ônus / RCPJ / RTD:** 5 dias úteis.

Existem outras naturezas com prazos específicos e fazem parte das Normas de Serviço Extrajudiciais.

O nosso site oferece também requerimentos e orientações disponíveis para download.

### **3. POLÍTICA DE COMPLIANCE**

O termo Compliance surgiu do verbo inglês “to comply”, que quer dizer estar de acordo, em conformidade. Trazendo para o “juridiquês”, seria o mesmo que dizer cumprir a lei, estar de acordo com a legislação. O compliance é uma medida antiga de combate à corrupção, previsto há muito tempo na legislação estrangeira, especialmente no Foreign Corrupt Practices Act of 1977 – FCPA norte-americano – e no britânico Bribery Act 2010.

A Lei nº 12.846, de 04 de julho de 2013, dispõe sobre a responsabilização administrativa, civil e penal de pessoas jurídicas e pessoas físicas pela prática de atos corruptivos no âmbito das empresas, interna e externamente. A Lei traz em seu texto as condutas irregulares que podem ser praticadas pelos agentes no âmbito interno das empresas. Também traz como serão as sanções que insurgirão nos casos em que essas condutas sejam efetivadas.

#### **3.1 DO PÚBLICO ALVO**

Alocando toda a política empresarial em relação à nossa serventia, este material de “Programa de Compliance” destina-se não apenas aos **colaboradores**, mas também aos **fornecedores** do **CARTÓRIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS, TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL DE PESSOAS JURÍDICAS DA COMARCA DE ASSIS/SP**.

#### **3.2 DAS POLÍTICAS DE COMPLIANCE NO CARTÓRIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DE ASSIS**

As políticas de Compliance no Cartório de Registro de Imóveis de Assis/SP são claras, objetivas e, acima de tudo, necessárias. Formadoras de caráter empresarial tanto interno, quanto externo.

- “**DOUBLE-CHECK**”: fortalecer a identificação de erros e, posteriormente, agilizar o reparo dos mesmos para que estes não ocorram novamente;



**REGISTRO ASSIS**

Oficial de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos  
e Civil de Pessoas Jurídicas de Assis/SP

- REQUISICÃO DE NOTA FISCAL: controle necessário de receitas e despesas;
- COMUNICAÇÃO EXTERNA: o colaborador e/ou empresa também poderá ser ouvido no e-mail [assis1cv@tjsp.jus.br](mailto:assis1cv@tjsp.jus.br) – Juízo de Direto da 1ª Vara Cível;
- CANAIS DE COMUNICAÇÃO: a serventia possui dois canais de comunicação para que o usuário possa ser ouvido, mediante suas reclamações e/ou sugestões ([oficial@criassis.com.br](mailto:oficial@criassis.com.br) | [ouvidoria@criassis.com.br](mailto:ouvidoria@criassis.com.br));
- VERIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS DURANTE ANÁLISE: os documentos que adentram no local portam de uma análise crítica da equipe competente para tal, de modo que dê ao usuário maior confiança em nossos colaboradores e conseqüentemente, melhor qualidade de trabalho;
- ANÁLISE SOCIO-CULTURAL NA CONTRATAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS: como já dito neste manual, todo o programa de compliance também é voltado aos fornecedores, vez que é primordial a contratação de prestadores de serviço que também zelam por preservação e melhorias sociais e culturais;
- AUDITORIA: contratação de auditorias que venham analisar e qualificar a serventia, nos padrões de qualidade reconhecidos e que prezam pela excelência de trabalho;
- CERTIFICAÇÕES: ao passo do item anterior, as certificações visam dar veracidade ao que é proposto pelo cartório em termos técnicos;
- GESTÃO DE PROCESSOS: gerir e criar melhorias internas e externas, focalizando todo trabalho técnico e pessoal, a fim de emitir controles e indicativos; e
- RIGOR E PRECISÃO NA IDEOLOGIA DA MISSÃO, VALORES E VISÃO DA SERVENTIA: o cartório objetiva a excelência de seus colaboradores, e do cumprimento dos deveres para com a sociedade. Por este motivo, deve haver atenção em cumprir à risca todos os requisitos que norteiam tanto a Normativa Interna (Código de Ética), quanto os valores éticos e morais.

### **3.3 DA FINALIDADE DO PROGRAMA DE COMPLIANCE**

Lista dos objetivos:

1. Executar política anticorrupção e de boa governança.
2. Atender e adequar-se às legislações anticorrupção, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.
3. Disponibilizar canais de comunicação, além de respostas rápidas e diretas às comunicações efetuadas.
4. Facilitar a tomada de decisões necessárias para regularização de problemas relatados.
5. Permitir a investigação e colaboração com os órgãos públicos.
6. Reduzir os riscos de práticas irregulares por seus colaboradores e/ou terceiros.

### **3.4 PRÁTICAS INACEITÁVEIS**

1. Aceitar benefícios e/ou subornos de usuários em troca de vantagens;
2. Divulgar informalmente dados constantes nos arquivos da serventia;
3. Cobrar de forma incorreta e/ou divergente do serviço prestado;
4. Alterar a forma de recebimento de valores;
5. Rasurar documentos;
6. Alterar a prioridade das prenotações;
7. Autorizar registros de documentos não aptos;
8. Atualizar de forma incorreta os indicadores;
9. Exercer atividades conflitantes com a área de atuação da serventia;
10. Indicar para usuários eventuais prestadores de serviços;



**REGISTRO ASSIS**

Oficial de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos  
e Civil de Pessoas Jurídicas de Assis/SP

11. Realizar alterações indevidas na base de dados;
12. Denúncias mal-intencionadas;
13. Omitir ou não informar qualquer atividade suspeita; e,
14. Omitir ou não informar erro próprio.

Os usuários, colaboradores e fornecedores podem denunciar qualquer tipo de atitude ou prática pelos colaboradores da serventia, independente de constar na lista anterior.

#### **4. OUTROS CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

Você pode acessar outros sites para obter informações diversas. Segue a lista de sites:

- **ANOREG/BR:** <https://www.anoreg.org.br/site/>
- **ANOREG/SP:** <https://www.anoregsp.org.br>
- **ARISP:** <http://www.arisp.com.br/>
- **CENTRAL RTDPJ BRASIL:** <https://www.rtdbrasil.org.br/>
- **CÓLEGIO NOTARIAL DO BRASIL:** <http://www.cnbsp.org.br>
- **INR PUBLICAÇÕES:** <https://inrpublicacoes.com.br/>
- **IRIB:** <https://www.irib.org.br/>
- **REGISTRADORES:** <https://www.registradores.org.br/>