

PROGRAMA COMPLIANCE



DA 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.”**



DA 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.”



DOS 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.



POLÍTICA DA QUALIDADE



- Busca permanente da qualidade;
- Promoção de melhoria contínua no processo e para as partes interessadas;
- Atender as expectativas dos usuários e legislações vigentes.



1. DA ORIGEM E CONCEITO DO PROGRAMA 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.



2. DO COMPLIANCE EMPRESARIAL

- ❖ Compliance na esfera empresarial surge como um princípio essencial da Governança Corporativa, que se dispõe como um requisito para as sociedades atualmente, visto abarcar pontos essenciais para se ter ética e transparência nas relações empresariais internas e externas.
- ❖ Os usos de código de ética, código de conduta, canal de denúncia, desenvolvimento de controles internos, procedimentos internos de divulgação de temas relacionados à corrupção, análise de aderência ética dos profissionais e parceiros comerciais, são formas de compliance cada vez mais crescentes nas organizações com escopo de mitigar fraudes internas.



3. 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.**



4. 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;
- ✓ **REQUISIÇÃO DE NOTA FISCAL**: controle necessário de receitas e despesas;
- ✓ **COMUNICAÇÃO EXTERNA**: o colaborador e/ou empresa também poderá ser ouvido no e-mail assislc@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@registroassis.com.br | ouvidoria@registroassis.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.



5. DA FINALIDADE DO PROGRAMA DE COMPLIANCE

- ❖ É através das ferramentas de Compliance que uma empresa pode alcançar com maior solidez seus objetivos estratégicos. Não estamos, portanto, falando de conceitos conflitantes. Ao contrário, a sinergia da empresa com todas as normas, ditames de regulamentação e controles internos eficientes, representam maior qualidade na atividade empresarial (respeito às normas de qualidade), economia de recursos (evitando gastos com multas, punições e cobranças judiciais) e fortalecimento da marca no mercado (empresa séria e ética).
- ❖ Com isso, o Cartório de Registro de Imóveis de Assis/SP anseia em fazer de seus colaboradores, pessoas que continuamente busquem a sua melhoria, tanto pessoal, quanto profissional, almejando sempre a primazia na qualidade do atendimento e serviços ao usuário.



5. DA FINALIDADE DO PROGRAMA DE COMPLIANCE

❖ Lista dos objetivos:

- ❖ 1. Executar política anticorrupção e de boa governanças.
- ❖ 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.



6. 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;
-

6. PRÁTICAS INACEITÁVEIS

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

6. PRÁTICAS INACEITÁVEIS

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

7. CANAIS DENÚNCIAS

- Para realização de denúncia temos maneiras identificadas e com sigilo do denunciante.
 - Para denúncia identificada:
 - Interna: ouvidoria@registroassis.com.br
 - Externa: assis1cv@tjsp.jus.br
 - Para denúncia com sigilo do denunciante:
 - Interna: Caixa de sugestão interna que preserva a identificação do denunciante. A coleta é realizada pelo Gestor de Processos que deverá encaminhar ao Oficial.
 - Externa: Caixa de sugestão externa disponível na recepção e formulário no site do cartório em: Denúncia – Compliance.
 - *O denunciante poderá também conversar com qualquer um do Comitê de Qualidade para realizar uma denúncia.
-

PROGRAMA DE COMPLIANCE



**Cartório de Registro de
Imóveis de Assis**