

Manual do Sistema de Gestão Integrado				
Número	Revisão	Data rev.	Departamento	Solicitante
MSGI	18	21/08/2024	QUALIDADE	Douglas Azeredo Caureo
<b>Outras áreas envolvidas</b>				
ARQUIVO, ATENDIMENTO, QUALIDADE, REGISTRO				

## 1. APRESENTAÇÃO DO 2º REGISTRO DE IMÓVEIS DE BALNEÁRIO CAMBORIÚ/SC

O 2º Ofício do Registro de Imóveis de Balneário Camboriú foi criado pela Lei Estadual nº 5.624/1979, sendo instalada em 10 de janeiro de 1996, esta data marca o início do funcionamento sob a responsabilidade do Titular Stalin Passos. A serventia ocupava a sala 01 do Edifício Ruth de Sá, na Rua 3300, nº 120, com aproximadamente 150m². No ano de 2000 a titularidade foi assumida pela então Oficial Substituta Tatiana Passos, cuja gestão se deu até setembro de 2004, quando ocorreu a intervenção pela Corregedoria Geral da Justiça do Estado de Santa Catarina, sendo designado Oficial Marco Antônio Schroeder e em 2009, assumindo como interventor, Jerri Adriani Barbieri. Em 01 de fevereiro de 2010 assumiu como Registradora Titular Lucia Dal Pont, bacharel em Direito pela Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI, especialista em Direito Notarial e Registral e Mestre em Ciência Jurídica pela UNIVALI, a qual foi aprovada no Concurso Público para provimento de vagas nos Serviços Notariais e de Registros Públicos do Estado de Santa Catarina, promovido pelo Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina. Na sua gestão, em 07 de fevereiro de 2011, com objetivo de oferecer mais qualidade na prestação de serviços a sociedade, a serventia transferiu-se para a atual sede, com amplas e modernas instalações em aproximadamente 400m², na Rua 2480, nº 64, em Balneário Camboriú/SC.

**MISSÃO:** Contribuir para a evolução da sociedade registrando imóveis com efetividade.

**VISÃO:** Obter a excelência na prestação de serviços, pela qualidade e celeridade registral, na busca contínua pelo reconhecimento.

### **VALORES:**

- Respeito – ao ser humano;
- Ética – fazer o que é certo;
- Aperfeiçoamento – estar atualizado para conhecer o que faz;
- Comprometimento – arcar com os compromissos feitos;
- Empatia – ter consciência de que o outro é diferente;
- Responsabilidade socioambiental - executar ações sociais e respeito ao meio ambiente.

## 2. ESCOPO

O Sistema de Gestão Integrado do 2RIBC está estruturado de acordo com os requisitos das Normas ABNT NBR ISO 9001:2015 e NBR 15906:2021.

- ***ELABORAÇÃO DE REGISTROS E DE AVERBAÇÕES DE ATOS JURÍDICOS RELATIVOS A IMÓVEIS, BEM COMO A EMISSÃO DE CERTIDÕES.***

### **3. ITENS NÃO APLICÁVEIS**

#### **3.1 NBR ISO 9001:2015**

8.3 - Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços: porque a atividade do processo do Registro de Imóveis já está definida pelo Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina.

8.5.1 - Controle de produção e de provisão de serviço:

f) a validação e revalidação periódica da capacidade de alcançar resultados planejados dos processos para produção e provisão de serviço, onde não for possível verificar a saída resultante por monitoramento ou medição

subsequente. Não é aplicável, uma vez que os processos não necessitam de validação.

7.1.5.2 - Rastreabilidade de medição: não se aplica aos processos do registro imobiliário, vez que os serviços prestados não necessitam de dispositivos e/ou equipamentos específicos de medição.

### **4. POLÍTICA DA QUALIDADE**

O 2º Ofício de Registro de Imóveis de Balneário Camboriú está comprometido com a qualidade de seus serviços, com a sustentabilidade, bem como com a satisfação dos seus clientes externos e internos, analisando criticamente os resultados, para promoção da contínua evolução do sistema de gestão. Este compromisso aqui expresso foi definido para buscar a melhoria contínua, satisfazendo os requisitos do usuário, atendendo a legislação pertinente em conformidade com a missão, visão e valores da serventia. Para tanto busca manter sua equipe motivada e treinada para desempenhar com agilidade e eficiência os serviços prestados. Esta política da qualidade é amplamente difundida em toda a organização, primando sempre pelo entendimento e conscientização dos colaboradores da importância de um sistema de qualidade. São realizadas análises críticas sistemáticas do sistema de gestão de qualidade de acordo com a periodicidade previamente planejada. A serventia também busca se modernizar constantemente, investindo em treinamentos, novas tecnologias e equipamentos.

## 5. POLÍTICA AMBIENTAL

Obedecer à legislação e outros requisitos ambientais aplicáveis

Melhorar continuamente o desempenho ambiental

Prevenir a poluição aplicada aos processos

Avaliar o desempenho ambiental através de indicadores

Comprometimento com a proteção do meio ambiente, promovendo o plano 5R's

## 6. POLÍTICA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

O Segundo Registro de Imóveis de Balneário Camboriú – 2RIBC buscando sempre defender a honestidade e impedir a ocorrência de irregularidades em sua prestação de serviços, com condutas transparentes e éticas. Entendendo como conduta corruptiva, prometer, utilizar-se de informações técnicas, internas, para obter qualquer tipo de benefício e/ou vantagem para si ou para outrem, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida tanto no âmbito interno como com seus públicos de interesse. O Segundo Registro de Imóveis de Balneário Camboriú/SC, oferece aos seus colaboradores, fornecedores e usuários, a liberdade para denunciar qualquer conduta ou suspeita de violação de seu código de ética e/ou requisitos legais pertinentes aos serviços prestados.

A Registradora se compromete a investigar, pronta e rigorosamente, essas denúncias. O monitoramento do cumprimento da Política de Compliance é realizado pela Registradora e/ou por auditorias especializadas. Além do mais, todo colaborador é parte fundamental no processo, se responsabilizando em denunciar atitudes suspeitas através da comunicação direta à Titular. Qualquer denúncia ou relato de fatos importantes, poderá ser feito através do e-mail: [compliance@2ribc.com.br](mailto:compliance@2ribc.com.br), canal direto com a Registradora.

O Segundo Registro de Imóveis de Balneário Camboriú – 2RIBC, é uma serventia extrajudicial íntegra<sup>1</sup>, em todas as suas vertentes: das relações com seus clientes ao cumprimento das leis e normas. Atua dentro da legalidade, pautando suas atividades por valores e princípios éticos, buscando sempre defender a honestidade e impedir a ocorrência de irregularidades em suas prestações de serviços, para tanto, adota políticas e processos de compliance de acordo com as exigências reguladoras. Todos, a Registradora de Imóveis e os Colaboradores devem estar familiarizados e cumprir essas políticas e processos. As informações fornecidas neste manual representam diretrizes a serem seguidas pelos Colaboradores, além das disposições legais, regulamentares e administrativas vigentes que regem as atividades do 2RIBC e de seus Colaboradores. Todos os Colaboradores são obrigados a ler, entender e concordar em cumprir as políticas e processos de compliance contidos neste manual e declarar que o fizeram. Todos devem assinar eletronicamente a declaração de recebimento anualmente ou sempre que necessário. O manual de compliance é parte integrante da Normativa Interna do 2RIBC.

## Programa de Compliance

O setor de Qualidade, através de seu coordenador é o responsável pela continuidade das questões de compliance do 2RIBC. Conforme necessário, pode utilizar serviços de outros coordenadores para auxiliá-lo na gestão contínua do programa de compliance. Qualquer dúvida sobre as políticas e processos contidos neste manual ou sobre qualquer regulamento ou questões de compliance deve ser direcionada ao gestor da qualidade. O gestor da qualidade postará no sistema informatizado de gestão da qualidade este manual (parte integrante da normativa interna) para que todos os Colaboradores, inclusive na contratação de novos Colaboradores fiquem cientes e possam consultar sempre que necessário. O(a) responsável pelo INOVAR2RIBC (programa de treinamento do 2RIBC), providenciará treinamentos sobre compliance e armazenará a documentação em meio eletrônico para fornecer evidências do treinamento.

Ações sistemáticas sobre o sistema de Compliance:

1. A política deverá ser atualizada anualmente, todos os colaboradores devem estar cientes sobre ela.
2. A política deverá ser disponibilizada junto ao site da serventia e deverá ser verificada se está atualizada.
3. O coordenador da qualidade é responsável por verificar junto a titular se existe denúncias no canal de comunicação e também deve atualizar o indicador de “denúncias”.
4. É de responsabilidade do Coordenador da Qualidade atualizar as questões de compliance que possam surgir durante o ano, inclusive aquelas relevantes na atividade.
5. Cabe ao coordenador do setor de qualidade a atualização, acréscimo ou modificação dos riscos de compliance. Essas alterações devem ocorrer imediatamente após apuração e revisadas anualmente junto a “Análise de riscos de compliance”.

### **Análise de Risco de compliance e processo de apuração.**

A análise de Risco do 2º Registro de imóveis seguem a matriz de impacto e probabilidade abaixo, nela estão contidos os riscos, estado atual e apuração.

Item	Impacto	Proba- bilidade	Risco	Estado Atual	Estado Desejado	Apuração	Efeitos sobre o risco
------	---------	--------------------	-------	--------------	--------------------	----------	-----------------------------

Receber direta ou indiretamente vantagem indevida no cumprimento de suas funções;	3	1	Baixo	A serventia possui diversas etapas de trabalho, todas as etapas tem o intuito de gerar conferência sobre a etapa anterior evitando que esse risco ocorra.	Manter o estado atual	Verificar nas etapas de conferência e canais de comunicação.	Aceitar
Oferecer vantagens indevidas para o cumprimento de suas funções;	4	1	Médio	A serventia possui diversas etapas de trabalho com o intuito de conferência dos setores anteriores. Todos os processos são realizados em sistema automatizado e possuem prazos definidos, os prazos são monitorados pelos coordenadores. Toda situação fora dos parametros deve ser autorizada pela Registradora Titular ou Substituta.	Manter o estado atual	Verificar nas etapas de conferência, canais de comunicação e inficadores	Aceitar
Alterar, fraudar, modificar informações no sistema do cartório;	5	1	Médio	Todos os dados do cartório são mantidos em sistema online, qualquer modificação fica registrado no login do colaborador e no local alterado. A serventia possui	Manter o estado atual	Verificar nas etapas de conferência, auditoria do sistema.	Aceitar

				diversos setores que conferem as informações do sistema com base na documentação recebida, diminuindo assim a probabilidade de acontecimento de alterações indevidas.			
Alterar dados do sistema sem autorização;	4	1	Médio	Todos os dados do cartório são mantidos em sistema online com acesso por senha individual, todos os usuários do sistema têm autorizações específicas de modificações e bloqueios que diminuiu a probabilidade de acontecimentos.	Manter o estado atual	Auditoria do sistema operacional.	Aceitar
Vazamento de informações;	3	1	Baixo	As informações disponíveis na serventia em sua maioria são públicas, contudo, elaboramos um procedimento de proteção de dados, disponível a todos os colaboradores, que são treinados anualmente sobre os dados sensíveis.	Manter o estado atual	Verificar canais de comunicação.	Aceitar

As penalidades do não atendimento as normas de compliance devem ser aplicadas conforme item 3.13 da normativa interna.

---

<sup>1</sup> “Uma empresa íntegra é aquela que passa uma boa percepção de valor, de confiabilidade, de segurança e, acima de tudo, de respeito aos clientes, parceiros, colaboradores e fornecedores.

Em geral, integridade é definida como a qualidade daquele que se comporta de maneira correta, honesta e contrária à corrupção.

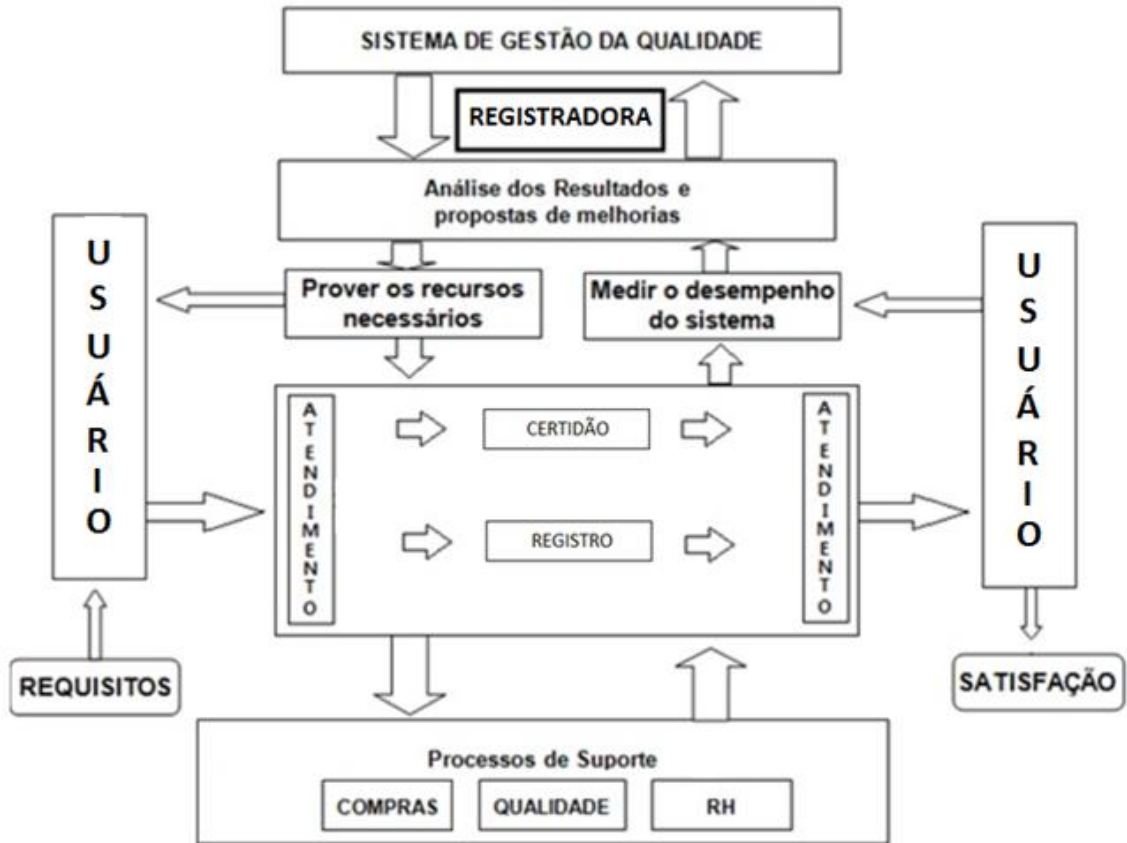
Ter integridade na empresa é respeitar o parceiro de negócio, tratar bem os funcionários, honrar os contratos e os acordos, respeitar as leis, não enganar clientes ou fornecedores, não cometer infrações e evitar que elas aconteçam”. Disponível

em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/empresa-integra-saiba-como-proteger-o-seu-negocio-contr-a-corrupcao,3b9fb85844cb5510VgnVCM1000004c00210aRCRD>> acesso em 15.01.2019.

## **7. ATIVIDADES DE PÓS ENTREGA**

As atividades de pós entregam são verificadas por meio das pesquisas de satisfação realizada diretamente no balcão de atendimento e por meio da pesquisa pós serviço enviada por e-mail.

## **8. MACRO FLUXO DOS PROCESSOS**



## 9. PROCEDIMENTOS DOCUMENTADOS

### 9.1 Operacionais:

POP – ATD – 001 – Atendimento.

POP - ATD - 002 - Procedimento de Atendimento Interno.

POP – REG – 001 – Registro.

POP – REG – 002 – Arquivo.

POP - Ambiental - 001 - Reciclagem (Desativado)

### 9.2 Gerenciais:

PGI-001-Controle de Informação Documentada.

PGI-002-Não conformidade e Ação Corretiva.



PGI-003-Auditorias Internas.

PGI-004-Contratação.

PGI-005-Compras.

PGI-006-Emergência.

PGI-007-A-Aspectos e Impactos. (Desativado)

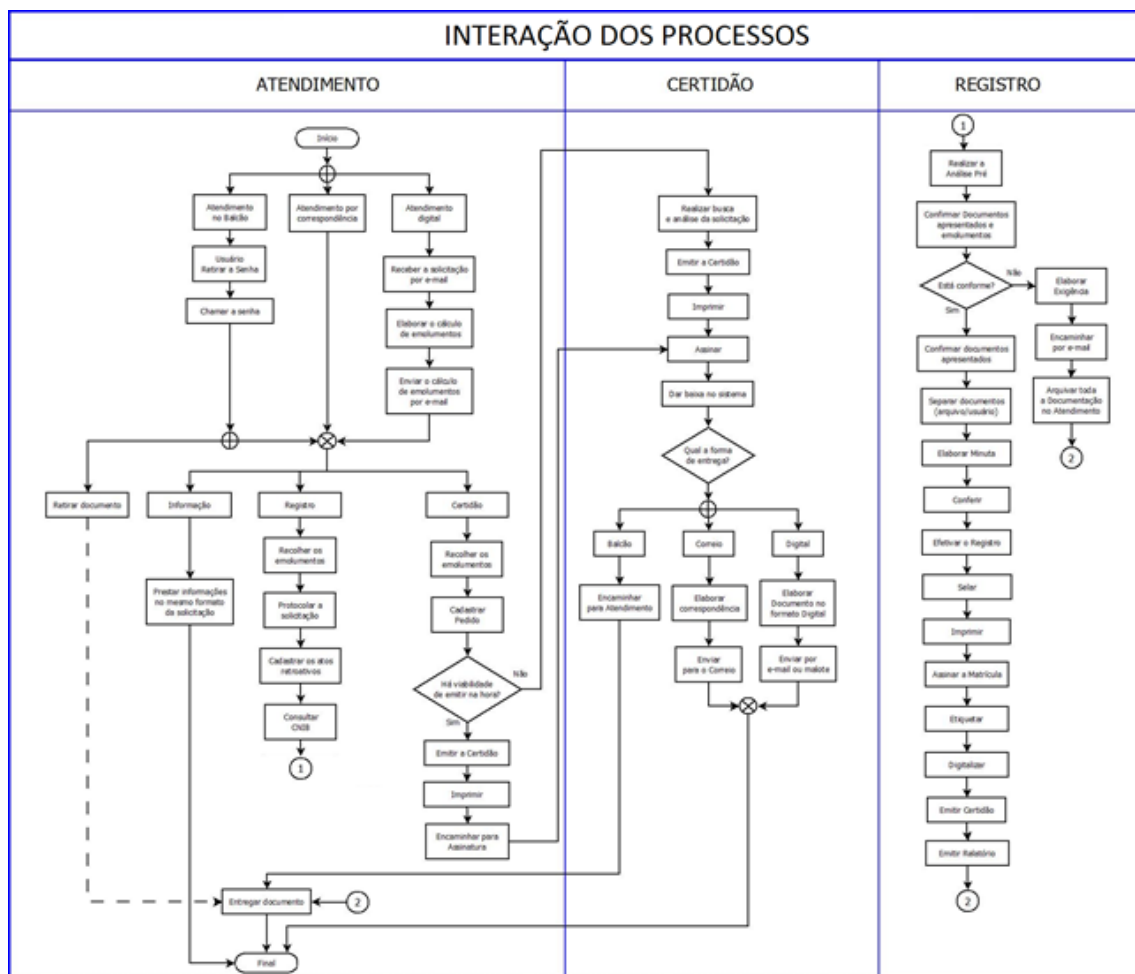
PGI-008-A-Requisitos Legais. (Desativado)

PGI-009-Comunicação.

PGI-010-Backup.

PGI-011- Procedimento de Controle de Mudanças.

## 10. INTERAÇÃO DOS PROCESSOS



---

**Histórico das revisões:**

<b>Revisão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição das alterações</b>
18	21/08/2024	Atualização do MSGI 2024
17	17/10/2023	Atualização das ações do compliance
16	24/02/2023	Atualização 2023
15	23/03/2022	Atualização 2022
14	13/07/2021	Atualização 2021
13	29/06/2020	Revisão procedimentos 2020
12	05/08/2019	Revisão das excludentes
11	14/06/2019	Alteração dos valores e exclusão da ISO 14001/2015
10	13/06/2018	revisão geral do texto do manual.

---