

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO



cartório
Goiano

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

CARTÓRIO GOIANO

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

ELABORADOR POR:	REVISADO POR:	APROVADO POR:
Paulo Augusto Roriz de Amorim Marques	Ampliar Assessoria	Paulo Augusto Roriz de Amorim Marques

INTRODUÇÃO

Este Manual do Sistema de Gestão Integrado é de responsabilidade do Cartório Goiano e deverá ser revisado anualmente ou sempre que tal se justifique. Sua aplicação destina-se exclusivamente ao funcionamento da organização e deverá ser atualizado de forma permanente para que da sua utilização não decorra qualquer não conformidade.

A Alta Direção compromete-se e assume a implementação e manutenção do Sistema de Gestão Integrado como fator fundamental no desenvolvimento da relação com os seus clientes e no envolvimento dos recursos humanos orientados pela perspectiva da melhoria contínua de seus serviços.

O Manual de Gestão Integrada assume-se como instrumento de orientação para toda a gestão e funcionamento da organização relacionados à governança, qualidade, meio ambiente, responsabilidade social, conduta, acessibilidade e compliance. O comprometimento por parte da Alta Direção confere-lhe caráter obrigatório.

1. A SERVENTIA

O Cartório Goiano – Serviço Extrajudicial de Tabelionato de Notas e Protestos da comarca de Goianápolis/Goiás é uma Serventia Extrajudicial com a especialidade de Tabelionato de Notas e Protestos, situada no município de Goianápolis, Estado de Goiás.

Compõem as informações do Cartório o seguinte quadro:

Nome	Cartório Goiano – Tabelionato de Notas e Protestos da comarca de Goianápolis/Goiás
CNS	02.868-8
CNPJ	19.140.618/0001-85
Código SEE	3606
Endereço	Avenida João Maximiano de Souza, 449 – Centro, Goianápolis/Goiás – CEP 75.170-000
Telefone	62 3341-1202 / 62 99964-1202
WhatsApp	62 3341-1202 / 62 99964-1202
Site	www.cartoriogoiano.com.br
E-mail	cartorio@cartoriogoiano.com.br
Redes Sociais	@cartoriogoiano

São dados bancários da Serventia:

Conta Corrente – Para fins de Tabelionato de Notas			
Banco	Agência	Conta	Chave Pix
136 – CoopnreUnicred	4376	6096-8	cartorio@cartoriogoiano.com.br

Conta Corrente – Para fins de Tabelionato de Protestos
--

Banco	Agência	Conta	Chave Pix
136 – CoopnoredUnicred	4376	6219-7	protesto@cartoriogoiano.com.br

Conta Corrente – Para fins de Tabelionato de Notas			
Banco	Agência	Conta	Chave Pix
104 – Caixa Econômica	4816	599-3	19.140.618/0001-85

2. O TABELIÃO

O Cartório Goiano se encontra sob a titularidade de Paulo Augusto Roriz de Amorim Marques, brasileiro, solteiro, Tabelião, portador do CPF/MF sob o nº 050.232.581-06 e inscrito no CPF/MF sob o nº 5574366 SSP/GO.

O Tabelião Paulo Augusto Roriz de Amorim Marques é formado em direito pela Universidade Evangélica de Goiás – UniEvangélica, pós-graduado em Direito Notarial e Registral pela Faculdade Tecnológica de Anápolis – FTA, e mestrando em Direito Constitucional pelo Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa – IDP e em Direito Empresarial pela Universidade de Mendoza / Argentina.

O Tabelião Paulo Augusto Roriz de Amorim Marques assumiu a titularidade do Cartório Goiano em 22 de Julho de 2024, após a aprovação no 2º Concurso de Provas e Títulos para Outorga das Delegações Notariais e de Registros do Estado de Goiás, conforme Decreto Judiciário nº 2.709/2024, datado de 21/06/2024.

Compõem as informações do Tabelião o seguinte quadro:

Nome	Paulo Augusto Roriz de Amorim Marques
CPF	050.232.581-06
RG	5574366 SSP/GO

Data Nasc.	28/11/1994
Telefone	62 98245-2063
E-mail	pauloaugusto@cartoriogoiano.com.br
Lattes	http://lattes.cnpq.br/0988669854070356

É dever do Tabelião, seus substitutos, escreventes, auxiliares, agentes terceirizados, contratados e fornecedores o cumprimento rigoroso dos preceitos legais.

Toda a atividade deve ser pautada sob o cumprimento da legislação federal, estadual e municipal, no que couber, das normativas estabelecidas pelo poder público em todas as esferas, pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, pelo Instituto de Colonização e Reforma Agrária – INCRA, pelo IBAMA e demais órgãos que estabelecerem regras e normas no âmbito da atividade notarial e registral.

O não cumprimento de quaisquer dispositivos legais, por culpa ou dolo, acarretará penalidade necessária e cabível ao caso, respeitada a ampla defesa.

3. REFERENCIA NORMATIVA, TERMOS E DEFINIÇÕES

O Sistema de Gestão Integração utiliza como referencia, para atendimento de forma integrada, os requisitos das normas ABNT NBR ISO 9001:2015 e ABNT NBR ISO 15906:2021, bem como do PQTA e legislação regulatória aplicável.

Os termos e definições utilizados encontram-se na ABNT NBR ISO 9000:2015.

4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1. Entendendo a organização e seu contexto

O Cartório Goiano, através de seu planejamento estratégico, busca identificar as questões que podem afetar o seu direcionamento estratégico, bem como questões

internas e externas relacionadas com suas partes interessadas.

O Planejamento Estratégico do Cartório Goiano é devidamente monitorado e analisado periodicamente, no máximo a cada seis meses, e está detalhado em seu documento com o mesmo nome.

Dessa forma, pretende-se também aumentar a satisfação de nossos clientes por meio da aplicação eficaz do Sistema de Gestão Integrado, incluindo processos para a melhoria contínua de nosso sistema, assegurando o atendimento aos requisitos dos clientes e estatutários aplicáveis.

O Cartório Goiano identifica como partes interessadas seus colaboradores internos, fornecedores, clientes diretos e indiretos, órgãos reguladores, a sociedade goianapolina e goiana em geral. Para o monitoramento das questões internas e externas que possam vir a afetar a capacidade do Cartório Goiano em relação a sua capacidade de alcançar seus objetivos e metas, é utilizado o DS 016 – Partes Interessadas

O Cartório Goiano tem como Diretrizes Estratégicas:

- O fim da complexidade
- Inovação sustentável
- Inspirar a viver novas histórias
- Tão descomplicado que nem parece cartório

A Missão é estabelecida através da estratégia de crescimento, objetivos, metas e indicadores de gestão. A missão do cartório Goiano estabelecida é:

“Oferecer um atendimento de qualidade, com credibilidade, eficiência e segurança jurídica nos atos que produz, fortalecendo laços e impactando positivamente a sociedade”

A Visão é estabelecida através da análise do horizonte e das ações concretas a serem realizadas por todos os agentes envolvidos. A visão do Cartório Goiano é:

“Ser liderança regional, relevância estadual e referência nacional em

serviços notariais”.

Os valores são definidos como o DNA do Cartório Goiano. São os ideais de atitude, comportamento e busca de resultados comuns, bem como através de comportamentos almejados e atitudes em relação a todos os aspectos e relações que devem ser seguidos por todos no Cartório Goiano.

Os Valores do Cartório Goiano são:

- ***Inovação Sustentável e Diversidade***
 - ***Respeito ao seu Tempo***
 - ***Segurança e Transparência***
 - ***Conexão Humana***
 - ***Desenvolvimento Local***
 - ***Arte e Cultura***

Para a implementação, prática e vivência de todas as diretrizes estratégicas definidas, o tom de voz aplicado do Cartório Goiano será:

- ***Acessível***
- ***Objetivo***
- ***Goiano***
- ***Entusiasmado***
- ***Contemporâneo***

4.2. Escopo do sistema de gestão

O escopo do Sistema de Gestão Integrado do Cartório Goiano, para atendimento aos requisitos das normas ABNT NBR 15906:2021 e ABNT ISO 9001:2015, está delimitado ao “Serviço Extrajudicial de Tabelionato de Notas e Protestos”, não entrando no escopo “contratos marítimos”.

Serão excluídos os seguintes requisitos:

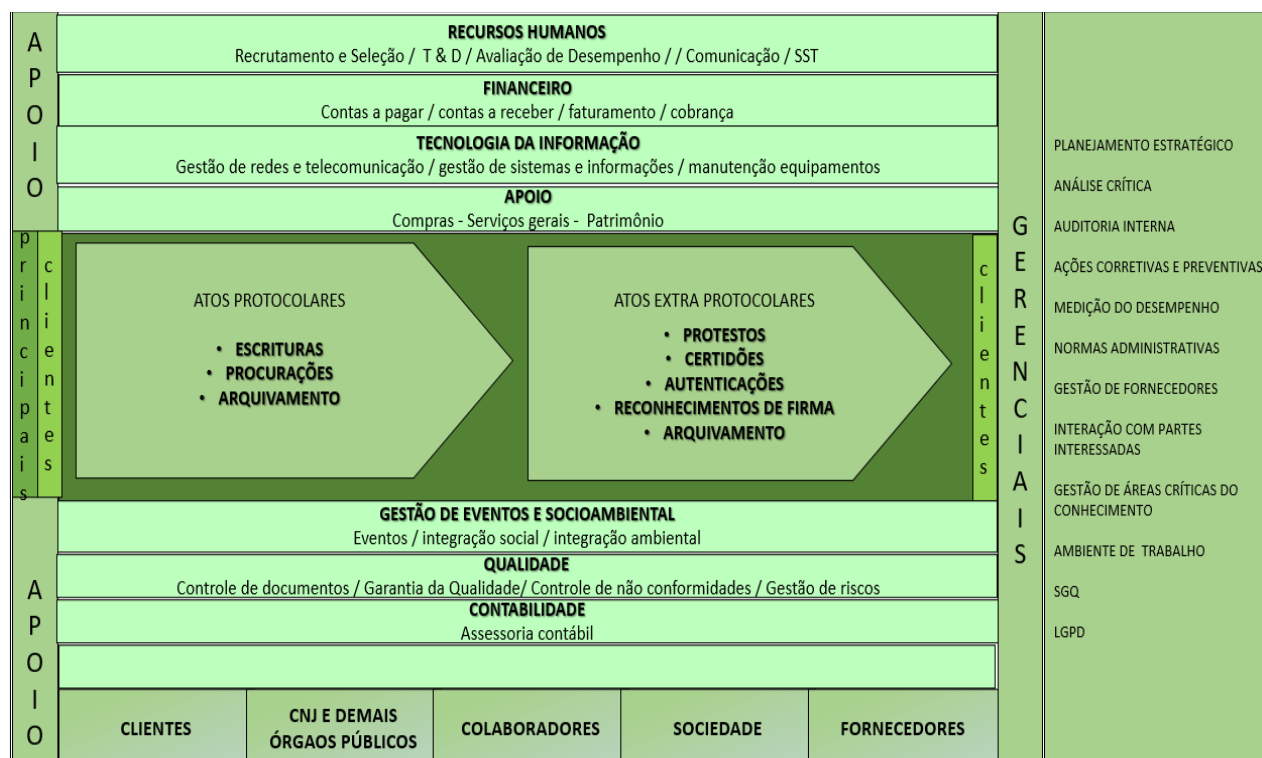
7.1.5 Recursos de monitoramento e medição – este requisito será excluído do Sistema de Gestão uma vez que o Cartório Goiano não tem a necessidade de utilizar nenhum equipamento específico para monitoramento e medição da conformidade de seus serviços com requisitos;

8.3 Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços – este requisito será excluído do Sistema de Gestão uma vez que o Cartório Goiano, tem, por exigências legais os produtos e serviços previamente definidos, e, legalmente não tem autonomia para desenvolvimento de novos produtos;

8.5.1 (f) – Controle de produção e de provisão de serviço – este requisito será excluído do Sistema de Gestão uma vez que a verificação das saídas resultantes é realizada de maneira satisfatória por meio de adequação às obrigações legais e satisfação dos clientes, não sendo necessário a validação ou revalidação periódica da capacidade de alcançar os resultados planejados dos processos para produção e provisão de serviço;

4.3. Sistema de gestão da qualidade e seus processos

São considerados processos pertinentes ao Sistema de Gestão Integrado, tendo em vista as normas ABNT NBR ISO 9001, ABNT NBR 15906 e do Prêmio de Qualidade Total ANOREG – PQTA, os processos identificados no diagrama abaixo:



Todos os processos estabelecidos no Cartório Goiano, identificados no diagrama acima são mapeados, com suas entradas e saídas identificadas com as devidas interações entre os mesmos.

Os riscos e oportunidades são gerenciados conforme definido na Política de Gestão de Riscos estabelecida para o Cartório Goiano.

As atividades que compõem os mesmos estão documentadas nas Instruções de Serviço.

5. LIDERANÇA

5.1. Comprometimento da Alta Direção

A Alta Direção do Cartório Goiano demonstra seu comprometimento com o SGI e com a melhoria contínua comunicando a todos os colaboradores a importância do seu Sistema de Gestão Integrado em todas as reuniões, incentivando a participação efetiva de todos nas ações que envolvem o SGI e nos núcleos de desenvolvimento de atividades requeridas pelos programas de qualidade que o Cartório Goiano participa (PQTA).

5.2. Política Organizacional e da Qualidade

A Política Organizacional e da Qualidade, no Cartório Goiano chamada de Política da Qualidade, norteia a gestão do Cartório Goiano, levando em consideração o estabelecimento de uma Missão, Valores e Visão, que são definidos pelo Tabelaio, e atualizado em conjunto com os demais agentes participantes do Planejamento Estratégico, do qual se estabelecem as diretrizes gerais do serviço.

A Política de Qualidade é a base necessária para estabelecer indicadores estratégicos, metas de desempenho e princípios basilares da gestão de qualidade.

É obrigatória a compreensão, aplicação e divulgação da presente a todos os colaboradores, funcionários, terceirizados e parceiros. A Política da Qualidade do Cartório Goiano é:

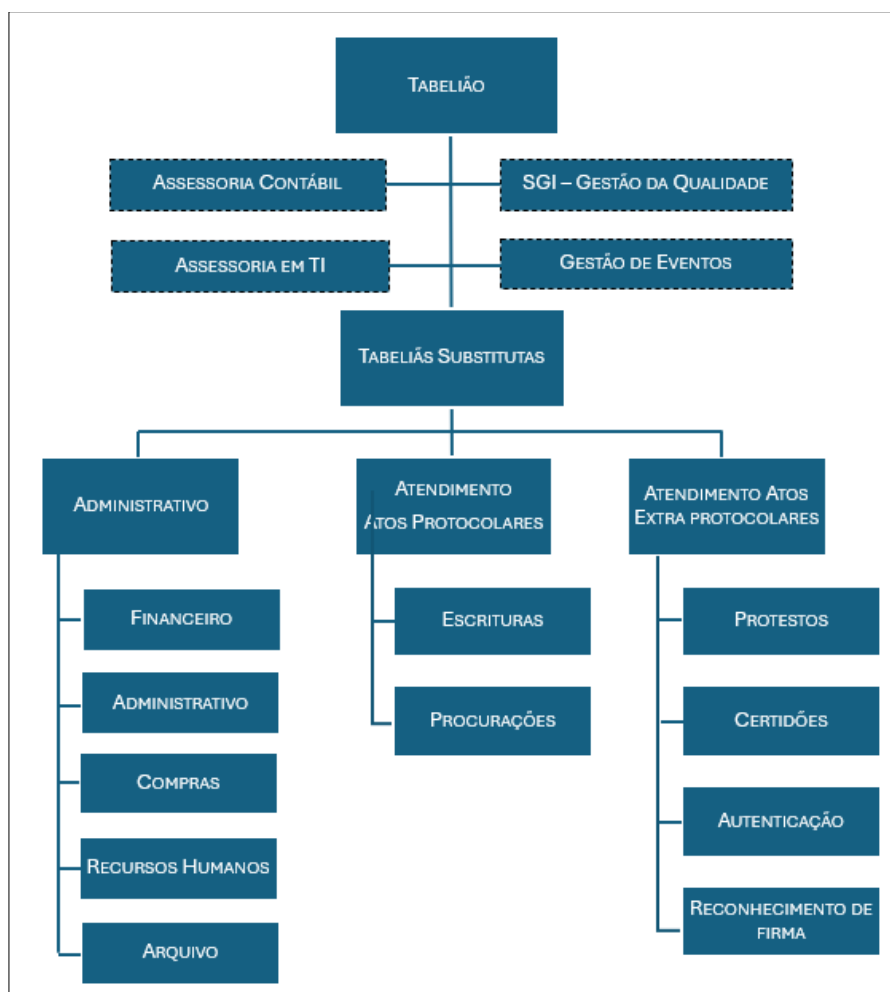
“Consolidar o Sistema de Gestão Integrado da Qualidade buscando a excelência na prestação de serviços, desenvolvendo o compromisso com a satisfação dos clientes internos e externos, o atendimento aos requisitos legais e a melhoria contínua dos processos de forma a gerar confiança e reconhecimento na qualidade dos atos produzidos”.

Os objetivos da qualidade do Cartório Goiano são:

- ***Consolidação do SGI, Satisfação dos clientes;***
 - ***Capacitação dos colaboradores;***
 - ***Atendimento aos requisitos legais;***
- ***Crescimento e sustentabilidade financeira;***
 - ***Inovação e melhoria contínua.***

5.2. Papéis, responsabilidades e autoridades

O Cartório Goiano se organiza hierarquicamente, com autoridades e responsabilidades definidas de acordo com o organograma abaixo:



O Substituto deve estar apto a atuar em todos os setores, como apoio, consultoria e liderança.

O Escrevente deve estar apto a atuar em todos os setores, como apoio e consultoria.

O Auxiliar de Cartório deve estar apto a atuar em todos os setores, como apoio.

Todos os cargos estão descritos, e na descrição de cargos estão definidas as atividades e responsabilidades de cada cargo. As descrições devem ser repassadas aos colaboradores e assinadas pelos mesmos, no ato da admissão da admissão, bem como nos casos de promoção.

5.4. Estratégia

Para efetivação das estratégias definidas em seu Planejamento Estratégico, alinhadas com sua Política da Qualidade Organizacional e Objetivos da Qualidade, bem como com a

sua Missão, Visão e Valores.

O Cartório Goiano desenvolverá Planejamento Estratégico sistematicamente, pontuando questões a serem tratadas em curto, médio e longo prazo, e desenvolvendo análises e revisões a cada bimestre.

Anualmente, até a segunda quinzena de Dezembro, será feita uma análise com todos os colaboradores e setores para definir os indicadores do Planejamento do ano seguinte.

Serão utilizadas as ferramentas de gestão aplicáveis para o desenvolvimento do Plano Estratégico Anual.

Serão elaborados relatórios de resultados, críticas aos processos internos, verificação de recursos e desenvolvimento, de forma a proporcionar a correta análise de viabilidade e efetividade da aplicação do Mapa Estratégico.

O Mapa Estratégico é uma ferramenta visual para melhorar a comunicação e aplicabilidade do Planejamento Estratégico, estabelecendo, de forma objetiva, as principais estratégias e objetivos do Cartório Goiano.



6. PLANEJAMENTO

6.1. Ações para abordar riscos e oportunidades

Para manter a consonância do planejamento do SGI com as estratégias e objetivos definidos em seu planejamento estratégico, foram elaboradas políticas que estão alinhadas entre si bem como com todo planejamento estratégico.

Visando assegurar que o SGI seja preparado para alcançar os resultados planejados, de forma a reduzir riscos e efeitos indesejáveis dos mesmos, foi desenvolvida a Política de Gestão de Riscos e Mudanças, DS 021 - POLÍTICA DE GESTÃO DE RISCOS E MUDANÇAS, que tem por objetivo “Estabelecer diretrizes e etapas para identificar, avaliar, tratar, monitorar e comunicar riscos, bem como controlar mudanças que possam afetar processos, pessoas, sistemas, clientes ou a conformidade legal do cartório goiano”.

Esta política aplica-se a todos os processos, colaboradores e prestadores de serviço vinculados ao cartório goiano, incluindo mudanças organizacionais, tecnológicas, regulatórias ou de infraestrutura.

6.2. Objetivos da Qualidade e planejamento para alcançá-los

Os objetivos da qualidade, definidos como objetivos estratégicos, são estabelecidos no planejamento do SGI através do planejamento estratégico, e são monitorados conforme documentado no DS 020 – INDICADORES DE DESEMPENHO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

6.2. Planejamento de mudanças

Quando identificada a necessidade de mudança, a mesma deverá ser analisada e planejado conforme estabelecido no DS 021- POLÍTICA DE GESTÃO DE RISCOS E MUDANÇAS.

As mudanças quando aprovadas, deverão ser planejadas e aprovadas através do FORM 017 – GERENCIAL – GESTÃO DE MUDANÇAS, e monitoradas através do FORM 018 – MONITORAMENTO GESTÃO DE MUDANÇAS COM CRONOGRAMA.

7. APOIO

7.1. Recursos

Os recursos para implementação e manutenção e melhoria do SGI são providos pela alta direção. Estes recursos são planejados anualmente e revisados periodicamente, pelo menos a cada 3 meses, ou quando se fizer necessário. As provisões de recursos são gerenciadas pelo tabelião que mantém o controle dos mesmos. Também cabe ao tabelião a análise dos recursos oriundos de provedores externos.

O quadro de pessoal do cartório é definido conforme as necessidades de operação apresentadas pelos processos internos. Cabe ao tabelião em conjunto com as tabeliãs substitutas a análise da necessidade de aumento de quadro. O aumento de quadro deverá ser aprovado pelo tabelião e o enquadramento do novo colaborador deverá ser realizado no ato do processo de admissão.

7.2. Competência

O Cartório Goiano define o desenvolvimento de seus colaboradores com base nas competências organizacionais pretendidas e requeridas pelas políticas e práticas adotadas na gestão do cartório, de forma a definir as necessidades de cada cargo e que devem ser alinhadas aos valores, objetivos e estratégias gerais do cartório.

A política de gestão de pessoas está estabelecida e documentada no DS 04 – POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS, SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL, onde todas as dimensões desta gestão estão contempladas de forma assertiva e diligente.

O desenvolvimento dos colaboradores deverá ser efetivado através do Programa de Desenvolvimento Anual – PDA, que é elaborado com base nas necessidades de treinamento e desenvolvimento levantadas pelas avaliações de desempenho e do diagnóstico organizacional, que são aplicados periodicamente.

Os cursos e treinamentos diversos oferecidos pelo Cartório Goiano devem estar sempre alinhados aos objetivos definidos de forma a fortalecer a cultura organizacional.

7.3. Conscientização e Comunicação

A conscientização e a comunicação assertiva dos processos, mudanças, metas, ações de melhorias, comportamento ético, atendimento às questões legais serão desenvolvidas através dos canais desenvolvidos para esse fim.

A comunicação interna se dará através de sistema de gestão e comunicação OFFICE 365, a fim de se estimular a troca de informações e comunicados entre todos os colaboradores.

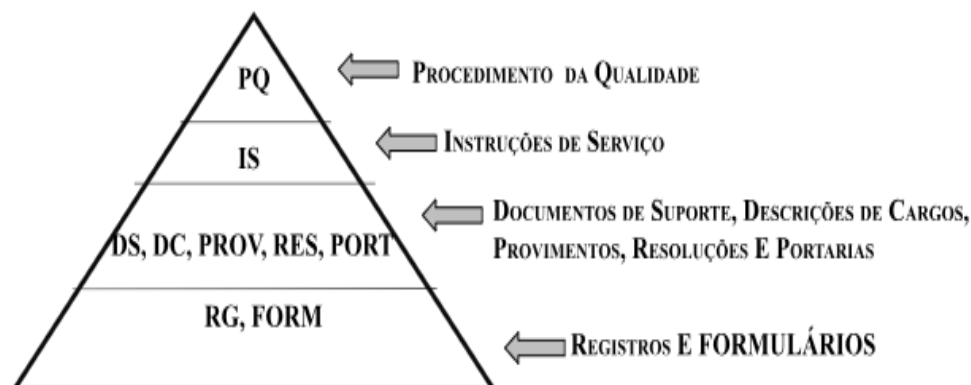
É terminantemente proibido o uso dos canais de comunicação para disseminar informações falsas, de cunho político, criminoso ou avesso à atividade notarial e registral.

O Cartório Goiano desenvolverá materiais para uso das Redes Sociais próprias e em parceria com os colaboradores, bem como com outras empresas e entidades, com o fim de estimular o conteúdo de utilidade pública.

7.4. Controle de informações documentadas e retidas

Para o controle das informações documentadas foi desenvolvido o PQ 001 – ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS E REGISTRO DA QUALIDADE, que tem por objetivo “estabelecer um padrão para elaboração dos documentos da qualidade (Procedimentos, Instruções de Serviço, Documentos de Suporte e Formulários), visando garantir a aprovação quanto à adequação, controle de alterações e situação da revisão, o uso adequado dos mesmos assegurando que versões pertinentes estejam disponíveis em locais de uso de forma legível e prontamente identificável, bem como dos registros da qualidade”.

A estrutura dos documentos do SGI é a seguinte:



Toda a documentação deverá ser arquivada de forma digital, assinada digitalmente.

Deverá sempre ser conferida a nitidez e qualidade da digitalização, devendo ser refeita caso não se encontre em padrões de qualidade almejados.

8. PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL

Todos os processos do Cartório Goiano foram mapeados e procedimentados através dos mapas de processos, procedimentos da qualidade e instruções de serviços.

Através desses documentos, a gestão dos processos operacionais ocorre de forma planejada e organizada coerentemente com os objetivos do SGI.

Para controle dos processos são definidos indicadores operacionais que devem ser analisados mensalmente pela qualidade e alta direção.

O Cartório Goiano prioriza o uso de sistemas que auxiliem em sua gestão operacional e de pessoas, garantindo a assertividade das informações e fidedignidade das mesmas, conforme detalhado no DS 008 – GESTÃO DAS INSTALAÇÕES, SISTEMAS E CONTINUIDADE DO NEGÓCIO.

Buscando alcançar a conformidade com os requisitos dos serviços notariais e registrais, o atendimento ao usuário deve buscar sempre a excelência e ser feito de acordo com a DS SGQ 005- POLÍTICA DE ATENDIMENTO.

Para o desenvolvimento das demais atividades do Cartório Goiano, o mesmo se

propõe a desenvolver núcleos específicos como forma de envolver toda equipe de colaboradores nos processos que complementam a gestão do Cartório Goiano de forma inovadora.

Os núcleos serão os seguintes:

I NÚCLEO DE COMPLIANCE

1. O Núcleo de Compliance – Ncomp é criado com o fim de estabelecer procedimentos de compliance, receber, processar e decidir, conforme as normas da Parte XV do presente código.
2. É competência do NComp:
 - a. Receber as denúncias pelos canais disponíveis.
 - b. Estabelecer o procedimento devido.
 - c. Decidir em tempo hábil, respeitando o contraditório e a ampla defesa.
 - d. Recomendar, por Parecer próprio, o afastamento dos agentes envolvidos, em caso de suspeitas graves.
 - e. Monitorar o canal de compliance da serventia.
 - f. Monitorar possíveis condutas contraditórias à Política de Compliance do Cartório Goiano.
3. O Núcleo de Compliance – NComp é composto por:
 - a. Substituto do Tabelião
 - b. 02 (dois) Escreventes

II – NÚCLEO DE MARKETING E AÇÕES

4. O Núcleo de Marketing e Ações – NMA é criado com o fim de estabelecer procedimentos de comunicação visual e mídia do Cartório Goiano.
5. É competência do NMA:
 - a. Criar um calendário de marketing e ações necessárias à visibilidade da atividade do Cartório Goiano.

- b. Criar conteúdos de qualidade, com o apoio necessário, para impulsionar as redes sociais do Cartório Goiano.
 - c. Criar campanhas internas e externas, com o fim de propiciar as rotinas da atividade.
 - d. Criar projetos especiais com o fim de ampliar os horizontes do cartório.
 - e. Fazer orçamentos dos projetos e campanhas, e apresentar à administração do cartório.
 - f. Monitorar engajamento das redes sociais, fornecendo relatórios quando solicitado.
 - g. Ter métricas necessárias à efetividade de cada ação.
 - h. Ter contato com os fornecedores e parceiros para rápido acesso das ações.
6. O Núcleo de Marketing e Ações é composto por:
- a. 01 (um) Escrevente
 - b. 02 (dois) Auxiliares

III – NÚCLEO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL

7. O Núcleo de Responsabilidade Social e Ambiental - NRAS é criado para implantar, acompanhar e registrar ações de responsabilidade social e ambiental, conforme os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, a Agenda 2030 e o ESG do Cartório Goiano.
8. É competência do NRAS:
- a. Criar projetos de sustentabilidade
 - b. Acompanhar o descarte de materiais do cartório e resíduos
 - c. Criar políticas de cuidado com o meio ambiente, economia de energia e água, incentivo ao reuso, reciclagem.
 - d. Desenvolver projetos junto com a comunidade, com o fim de posicionar o Cartório Goiano como importante agente de mudança social.

- e. Criar, em conjunto com o NMA, campanhas e divulgações das ações realizadas.
 - f. Buscar projetos em conjunto com instituições públicas e privadas, ONGs e demais agentes de mudança.
 - g. Apresentar projetos junto à RARES-NR.
9. O Núcleo de Responsabilidade Social e Ambiental é composto por 02 (dois) colaboradores que se voluntariarem.

IV – NÚCLEO DE ESTUDOS E APERFEIÇOAMENTOS

10. O Núcleo de Estudos e Aperfeiçoamentos – NEA é criado para criar estudos e projetos de ensino na área do direito notarial e registral, bem como atualizar sempre que necessário os documentos existentes na serventia.

11. É competência do NEA:

- a. Conferir todos os documentos existentes, e identificar quando há a necessidade de correção, atualização ou revogação.
- b. Criar grupos de estudo temáticos para a produção de escrita acadêmica.
- c. Formatar cursos, workshops e eventos, destinados ao aperfeiçoamento profissional da equipe.
- d. Produzir conteúdo jurídico para preenchimento das redes sociais do cartório.
- e. Emitir pareceres sobre mudanças legislativas, normativas e jurisprudenciais que interfiram na atividade notarial e registral.

12. O NEA é composto por:

- a. Tabelião
- b. 02 (dois) Escreventes.

V – NÚCLEO DE INFORMATIZAÇÃO, CONTROLE DE DADOS E LGPD

13. O Núcleo de Informatização, Controle de Dados e LGPD - NIC é criado com o intuito de criar rotinas internas de informatização e controle de dados, bem como a implantação e monitoramento das ações propostas pela Lei Geral de Proteção de Dados e demais normativas correlatas.

14. É competência do NIC:

- a. Criar rotinas de acompanhamento de informatização do Cartório Goiano
- b. Monitorar o correto funcionamento dos equipamentos eletrônicos existentes.
- c. Conferir o funcionamento e proceder com as manutenções nos equipamentos eletrônicos existentes.
- d. Cumprir os requisitos estabelecidos pelo Provimento 74 do Conselho Nacional de Justiça
- e. Cumprir com os requisitos estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados.
- f. Classificar possíveis incidentes e falhas.
- g. Catalogar as trilhas de auditorias.
- h. Proceder com o projeto de troca de senhas e senhas seguras de toda a equipe.
- i. Classificar informações obtidas pelo cartório.
- j. Definir o Encarregado e as políticas de privacidade.
- k. Definir, regulamentar e acompanhar a política de segurança da informação.
- l. Estabelecer contato com o DPO – Data Protection Officer e repassar as informações necessárias para sua atuação.

15. O Núcleo de Informatização, Controle de Dados e LGPD – NIC é composto por:

- a. Substituto do Tabelião
- b. 02 (dois) Escreventes.

VI – DEMAIS NÚCLEOS TEMPORÁRIOS

- 16.** Serão criados Núcleos Temporários para projetos especiais, com suas competências devidamente estabelecidas por Portaria.

8.2. Gestão de responsabilidade social, ambiental e de sustentabilidade

O Cartório Goiano adota internamente ações voltadas à proteção ambiental, procurando mitigar efeitos poluentes, além de desenvolver ações para reduzir o uso de recursos não renováveis, diminuição do consumo de energia, da geração de lixo, uso de papel, baterias e outros materiais agressivos, além de conscientizar e treinar o seu pessoal nesse sentido, conforme descrito no DS SGQ 007 – MANUAL DE COMPLIANCE E ESG

8.3. Gestão de informação e controle de dados

O Cartório Goiano é uma Serventia que deve operar 100% informatizada, devendo ter todos os atos digitados, digitalizados, conforme medidas de segurança impostas pela legislação vigente.

A política de segurança da informação, a aplicação da lei geral de proteção de dados, a política de privacidade, o plano de resposta a incidentes de segurança com dados pessoais, bem como demais informações pertinentes à gestão de informação e controle de dados estão definidos na DS SGQ 006 – POLÍTICA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E CONTROLE DE DADOS.

8.4. Atendimento a autoridades

O Cartório Goiano deverá priorizar, naquilo que for possível, o atendimento a demandas das autoridades públicas, quando necessário, observando desde já os prazos legais.

Todo atendimento a autoridades públicas será registrado, a fim de se comprovar a resposta, devendo sempre utilizar do Malote Digital e do e-mail, para registrar prova do envio da documentação requisitada.

8.5. Identificação e rastreabilidade

Todos os atos protocolares e extraprotocolares produzidos no Cartório Goiano são identificados e rastreados através do sistema Escriba seja pela data do ato produzido ou pelo nome e CPF do usuário.

O Cartório Goiano não retém em nenhum momento quaisquer propriedades do cliente. Os documentos dos clientes que são anexados aos atos, são digitalizados e tratados como dados sensíveis conforme LGPD;

8.6. Liberação de produtos e serviços

Todos os atos protocolares e extraprotocolares produzidos no Cartório Goiano são liberados para entrega após conferência e verificação da conformidade realizada pelo Tabelião Substituto ou pelo próprio Tabelião.

8.7. Controle de saídas não conformes

As não conformidades devem ser tratadas de acordo com o previsto no PQ SGQ 005 - CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADE, AÇÃO CORRETIVA E AÇÃO PREVENTIVA.

Sendo inoperante ou com a necessidade de provisão de custos e projetos, a correção de não conformidades pode ficar sobrestada, por ato interno, até a necessária regularização orçamentária.

Após a Correção, deverá ser atualizado o Relatório, indicando o acompanhamento realizado, do qual deve constar a assinatura do presidente da comissão de auditoria, do colaborador responsável e do Tabelião ou seu Substituto.

Sempre que identificado pelo superior acima estabelecido a não conformidade de um ato, será feito um relatório circunstanciado, o qual o colaborador deverá regularizar, em prazo hábil determinado, a correção do ato.

A não correção do ato acarretará penalização, conforme a gravidade do ato.

O Relatório será arquivado com as assinaturas das partes responsáveis, considerando todas as providências tomadas.

9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação

Todos os processos do Cartório Goiano são monitorados através dos indicadores de desempenhos dos processos. Esse monitoramento deverá ser analisado em reuniões de avaliação de indicadores de desempenho que deverão ter a frequência mensal.

Na avaliação do SGI deverão ser usadas o resultado das análises de desempenho dos processos, os resultados das auditorias internas e externa e demais informações referentes a eficácia do SGI.

9.1.1. Satisfação do cliente

Será feita com os usuários do Cartório Goiano uma Pesquisa de Satisfação, para medir a satisfação dos usuários junto ao atendimento e prestação de serviços.

Ao final de cada atendimento, o colaborador deverá solicitar o preenchimento da Pesquisa de Satisfação pelo usuário atendido.

- a. No Atendimento Presencial, a pesquisa será em formulário próprio em QR CODE, que também poderá ser enviado por e-mail.
- b. No Atendimento por Telefone, a pesquisa será entregue em link enviado por WhatsApp ou e-mail.
- c. No Atendimento por WhatsApp, a pesquisa será entregue em link.
- d. No atendimento por Centrais, a pesquisa será entregue por e-mail.

As respostas serão tabuladas mensalmente, sendo incluídas em gráficos para medir o grau de satisfação dos usuários, a ser divulgado mensalmente, na primeira semana.

As reclamações deverão ser atendidas em prazo de 24 horas, devendo o responsável buscar a resolução do ocorrido, circunstanciando o fato e a solução em relatório próprio.

9.1.2. Análise e avaliação

A análise e avaliação SGI ocorrerá de forma continuada e deverão ser analisados os

seguintes critérios:

- a) Conformidade dos atos protocolares e extraprotocolares
- b) Graus de satisfação do cliente
- c) Desempenho e eficácia do SGI
- d) Eficácia do planejamento estratégico
- e) Eficácia das ações para abordar riscos e oportunidades
- f) Necessidades de melhorias no SGI

9.2. Auditoria Interna

Periodicamente, serão designadas Auditorias Internas, a fim de se compreender todo o fluxo dos processos do Cartório.

A Auditoria Interna será feita por auditores internos devidamente capacitados e que deverá, pelo Checklist previamente editado, analisar a conformidade dos atos praticados dentro do Cartório, bem como a conformidade do SGQ.

A Auditoria Interna será feita conforme descrito no PQ SGQ 004 – AUDITORIA INTERNA

9.3. Análise crítica pela direção

A análise crítica pela direção deverá ocorrer periodicamente a cada seis meses, considerando as seguintes entradas:

- a) Situação das ações preventivas e corretivas
- b) Mudanças em questões externas e internas pertinentes ao SGI;
- c) Informações sobre o desempenho e a eficácia do SGI, incluindo
 - ✓ Satisfação do cliente
 - ✓ Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados
 - ✓ Desempenho do processo de conformidade de serviços

- ✓ Não conformidades e ações corretivas;
 - ✓ Resultado de monitoramento e medição;
 - ✓ Resultados de auditorias
- d) Suficiência de recursos;
- e) Eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- f) Oportunidades de melhorias.

Saídas de análise críticas:

- a) Oportunidades de melhoria;
- b) Qualquer necessidade de mudança no SGI;
- c) Necessidade de recursos

10. MELHORIA

O Cartório Goiano desenvolve o seu SGI buscando fazer com que a cultura da melhoria seja uma realidade na rotina de seus colaboradores.

A gestão deverá incentivar a prática da melhoria por todos os colaboradores, fazendo com que as não conformidades sejam sempre tratadas como oportunidade real de melhoria nos processos e serviços oferecidos.

As não conformidades e as oportunidades de melhorias deverão ser analisadas e operacionalizadas seguindo o PQ 05 – CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÃO CORRETIVA E MELHORIA

PARTE II – NORMAS GERAIS

I– DO FORNECEDOR

1. Os Fornecedores e parceiros receberão cópia deste documento, para terem ciência da Missão, Visão e Valores do Cartório Goiano.
2. O Cartório Goiano repudia a utilização de mão de obra infantil, bem como qualquer tipo de contratação que não seja regida pela CLT ou por outra

normativa legal. Esta obrigação se estende a seus fornecedores e parceiros, os quais, para manter a contratação devem declarar seu respeito à CLT e repúdio ao uso de mão de obra infantil.

3. O Cartório Goiano criará rotina de cadastro e manutenção de fornecedores, a fim de sempre manter aberto ao diálogo e a troca de experiência aos prestadores de serviço, , que deverão ser qualificados conforme DS 024 - POLÍTICA DE QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES.

II – DO PROGRAMA 8S

1. O Cartório Goiano utilizará o modelo de gestão baseado em Oito Sentos, que são:
 - a. 1º Senso de Determinação e União: integração de todo o Cartório, motivação, liderança e comunicação. Funcionários sendo tratados com educação, respeito, justiça, equidade e com boas condições de trabalho.
 - b. 2º Senso de Treinamento: Profissionais treinados se adequam melhor em novos postos e tem mais empregabilidade e eficiência. Engloba todo o planejamento.
 - c. 3º Senso de Utilização: Separação de objetos, documentos, dados e serviços em duas categorias: necessários e inúteis. Os da segunda categoria devem ser descartados de forma responsável.
 - d. 4º Senso de Ordenação: Os itens necessários serão guardados para serem usados de forma rápida e segura. Serão identificados, ordenados e, após uso, recolocados no mesmo local e em boas condições.
 - e. 5º Senso de Limpeza: Ambientes agradáveis e seguros são mais motivadores. Durante a limpeza deve haver também a inspeção, para detectar problemas potenciais ou efetivos que causem desperdício ou acidentes.
 - f. 6º Senso de Bem Estar: Resultado da implantação dos cinco sentidos anteriores.

- g. 7º Senso de Autodisciplina: É quando todos respeitam tudo e todos pela compreensão do pertencimento. Procedimentos são obedecidos, porém sempre há espaço para sugestões e busca de melhoria contínua.
- h. 8º Senso de Economia e Combate aos Desperdícios: Uma vez que os Sentos anteriores são incorporados, há motivação, por parte de todos, para buscar melhorias, quase sempre de baixo ou nenhum investimento, que combatem desperdícios, reduzem custos e aumentam a produtividade.

III – GESTÃO DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

1. Os colaboradores são orientados sobre os problemas ocupacionais que possam existir em suas atividades e como mitigar seus efeitos. São disponibilizadas ainda informações relativas à proteção da saúde, higiene, vacinas, doenças transmissíveis crônicas e hereditárias, dependências químicas entre outros, visando o bem-estar de seus colaboradores e familiares, conforme disposto no DS SGQ 004 – POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS, SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL.

IV – GESTÃO DE INFORMAÇÃO E CONTROLE DE DADOS

1. O Cartório Goiano é uma Serventia que deve operar 100% informatizada, devendo ter todos os atos digitados, digitalizados, conforme medidas de segurança impostas pela legislação vigente.
2. A política de segurança da informação, a aplicação da lei geral de proteção de dados, a política de privacidade, o plano de resposta a incidentes de segurança com dados pessoais, bem como demais informações pertinentes à gestão de informação e controle de dados estão definidos na DS SGQ 006 – POLÍTICA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E CONTROLE DE DADOS.

V – GESTÃO DA INOVAÇÃO – PROGRAMAS DE INOVAÇÃO

1. O Cartório Goiano desenvolverá rotineiramente programas internos de inovação, buscando incessantemente a evolução tecnológica e inovadora de seu atendimento.
2. Todos os colaboradores deverão participar dos programas de inovação, e aplicar todas as tecnologias que forem desenvolvidas.

VI – PROGRAMA IDEIA PREMIADA

3. O Programa Ideia Premiada é contínuo e permanente, devendo ser ouvida quaisquer ideias dos colaboradores, desenvolvendo projetos necessários e estabelecendo cronogramas e metas para sua realização.
4. O Colaborador que propor Ideia Premiada e sua sugestão for acatada, será remunerado por sua ideia.

VII – CONTINUIDADE DO NEGÓCIO

1. A continuidade do negócio do Cartório Goiano será garantida pela execução do seu plano de contingência, conforme descrito no DS SGQ 008 – POLÍTICA DE GESTÃO DE INSTALAÇÕES, SISTEMAS E CONTINUIDADE DO NEGÓCIO.

VIII – REPÚDIO À DISCRIMINAÇÃO, TRABALHO INFANTIL

1. O Cartório não utiliza e nem utilizará sob qualquer pretexto, mão-de-obra infantil em suas atividades e nem apoia sua utilização pelos seus clientes e fornecedores, considerando-se sua proibição legal o trabalho de menores de 16 anos, conforme estabelecido pela Constituição Federal, Consolidação das Leis do Trabalho e Estatuto da Criança e do Adolescente, salvo quando este for associado a projetos sociais, tal como menores aprendizes.

IX - TRABALHO DEGRADANTE OU INDIGNO

1. A empresa deverá respeitar a dignidade do trabalhador e os seus direitos de cidadania e não deverá submetê-lo a condições indignas ou degradantes de trabalho, em especial com relação às suas condições de higiene e condições de trabalho. Deverão ser observadas as normas de segurança do trabalho através da orientação, treinamento e fornecimento de todos os equipamentos de proteção individual e coletivos, cumprindo-se as normas regulamentadoras (NRs) expedidas pelo Ministério do Trabalho.

X – DISCRIMINAÇÃO DE PESSOAS

- 1 A serventia preza por ambiente de trabalho harmonioso encorajando o respeito pelos direitos individuais e fundamentais sem qualquer tipo de distinção à pessoa, comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros.
- 2 Todos devem ser tratados de forma igualitária e possuir as mesmas oportunidades de valorização profissional. Prezamos por um comportamento responsável enquanto cidadão, sendo o respeito à dignidade humana um fator primordial para o desenvolvimento sustentável. É dever de todos participarem da construção de um ambiente de trabalho inclusivo, tratando colegas de trabalho e outros públicos de relacionamento de forma respeitosa e igualitária.
- 3 Não se admite qualquer conduta que possa criar um ambiente de trabalho hostil, intimidador, ofensivo ou de privilégios; e não admite qualquer atitude ou conduta que se configure como ofensiva à moral ou à integridade física - como assédio moral e sexual - de pessoas que integrem a sua estrutura ou se beneficiem de suas ações.
- 4 A empresa deve coibir qualquer atitude de discriminação por raça, classe

social, nacionalidade, religião, deficiência, sexo, idade, orientação sexual, associação sindical ou política no ato de contratação e na execução do contrato de trabalho e em suas atividades empresariais.

XI – PREMIAÇÕES E CERTIFICAÇÕES

1. O Cartório Goiano deverá se inscrever em Programas que atestam a qualidade de suas rotinas internas, tais como o PQTA – Prêmio de Qualidade Total ANOREG, buscando a máxima eficiência em suas premiações.
2. O Cartório Goiano deverá se enquadrar nos requisitos das seguintes normas de qualidade:
 - a. NBR ISO 15906 - QUALIDADE PARA SNR
 - b. NBR ISO 9001 – QUALIDADE
 - c. NBR ISO 14001 – MEIO AMBIENTE
 - d. NBR 9050 - ACESSIBILIDADE
 - e. OHSAS 18001 – SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL
 - f. NBR ISO 16001 – RESPONSABILIDADE SOCIAL
 - g. NBR ISO 37001 – ANTI-SUBORNO
 - h. SA8000 – RESPONSABILIDADE SOCIAL
3. O Cartório Goiano deverá se inscrever, sempre que possível, em premiações e reconhecimentos, a fim de promover suas rotinas internas de gestão.

XII – DISPOSIÇÕES FINAIS

1. O presente Manual terá aplicabilidade para todos aqueles que buscam alguma conexão com o Cartório Goiano – Tabelionato de Notas e Protestos da comarca de Goianápolis/Goiás.
2. O presente Manual será publicado através de Provimento Interno, sendo

retificado, modificado, alterado ou revogado somente através de Provimento Interno devidamente publicado.

3. O Presente Manual entra em vigor na data de sua publicação.

REVISÃO	DATA	ITEM ALTERADO
01	30/10/2024	Revisão geral do documento para adequação ao novo SGQ
02	01/07/2025	Revisão geral para adequação aos requisitos das normas ABNT NBR ISO 9001 e ABNT NBR 15906.