



# REGIMIENTO INTERNO





# Regimento Interno

## SUMÁRIO

### **1. APRESENTAÇÃO:**

#### 1.1. OBJETIVO DO REGIMENTO

INTERNO

#### 1.2. ESCOPO E ABRANGÊNCIA

#### 1.3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

### **2. DEFINIÇÕES E TERMINOLOGIAS:**

#### 2.1. DEFINIÇÕES

#### 2.2. TERMINOLOGIAS

#### 2.3. SIGLAS

### **3. MISSÃO, VISÃO E VALORES DO CARTÓRIO DE PROTESTO:**

#### 3.1. MISSÃO

#### 3.2. VISÃO

#### 3.3. VALORES

### **4. ORGANOGRAMA E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL:**

#### 4.1. RESPONSABILIDADES E FUNÇÕES DOS CARGOS

#### 4.2. FLUXOS DE COMUNICAÇÃO

### **5. POLÍTICA DA QUALIDADE:**

#### 5.1. COMPROMISSO COM A QUALIDADE

#### 5.2. MELHORIA CONTÍNUA



## **6. GESTÃO DE PROCESSOS E PROCEDIMENTOS:**

6.1. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO (POPS)

6.2. CONTROLE DE DOCUMENTOS E REGISTROS

## **7. ATENDIMENTO AO PÚBLICO:**

7.1. PRINCÍPIOS DE ATENDIMENTO

7.2. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

7.3. CANAIS DE ATENDIMENTO

7.4. ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

## **8. GESTÃO DE PESSOAS:**

8.1. RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

8.2. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

8.3. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

8.4. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FUNCIONÁRIOS

## **9. GESTÃO DA SEGURANÇA E PROTEÇÃO DE DADOS:**

9.1. SEGURANÇA FÍSICA DO CARTÓRIO

9.2. CONTROLE DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

9.3. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

9.4. TRATAMENTO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA

## **10. GESTÃO FINANCEIRA:**

10.1. TRANSPARÊNCIA E RESPONSABILIDADE

10.2. CONTROLE DE RECEITAS E DESPESAS

10.3. ORÇAMENTO ANUAL

10.4. CONTABILIDADE E PRESTAÇÃO DE CONTAS

10.5. RESERVA DE CONTINGÊNCIA

10.6. INVESTIMENTOS E MELHORIAS



10.7. ÉTICA E INTEGRIDADE

10.8. AUDITORIAS E CONTROLES INTERNOS

## **11. RELAÇÃO COM OS CLIENTES:**

11.1. ATENDIMENTO AO CLIENTE

11.2. RESPEITO E EMPATIA

11.3. ESCUTA ATIVA

11.4. COMUNICAÇÃO CLARA E TRANSPARENTE

11.5. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

11.6. COMPROMISSO COM A QUALIDADE DO SERVIÇO

11.7. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

11.7.1. A OUVIDORIA

## **12. GESTÃO DE RISCOS:**

12.1. IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DE RISCOS

12.2. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

12.3. PLANO DE CONTINGÊNCIA E CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

12.4. MONITORAMENTO E REVISÃO

12.5. ENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

12.6. MELHORIA CONTÍNUA

## **13. AUDITORIAS INTERNAS E EXTERNAS:**

13.1. AUDITORIAS INTERNAS

13.2. ESCOPO DAS AUDITORIAS INTERNAS

13.3. ANÁLISE DE RESULTADOS E AÇÕES CORRETIVAS

13.4. AUDITORIAS EXTERNAS

13.5. PREPARAÇÃO PARA AUDITORIAS EXTERNAS

13.6. AÇÕES DECORRENTES DE AUDITORIAS EXTERNAS

13.7. MELHORIA CONTÍNUA



#### **14. CONTROLES DA QUALIDADE E MONITORAMENTO:**

- 14.1. POLÍTICA DE CONTROLE DA QUALIDADE
- 14.2. MONITORAMENTO DE PROCESSOS
- 14.3. CONTROLES INTERNOS (CONTROLADORIA)
- 14.4. PADRONIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS
- 14.5. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO
- 14.6. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES
- 14.7. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES
- 14.8. MELHORIA CONTÍNUA
- 14.9. RESPONSABILIDADE DE TODOS

#### **15. RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL:**

- 15.1. COMPROMISSO COM A RESPONSABILIDADE SOCIAL
- 15.2. APOIO À PROJETOS SOCIAIS
- 15.3. INCLUSÃO E DIVERSIDADE
- 15.4. INTEGRIDADE E CONFORMIDADE LEGAL
- 15.5. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
- 15.6. CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL
- 15.7. RESPONSABILIDADE COM A COMUNIDADE
- 15.8. PRESTAÇÃO DE CONTAS SOCIAL E AMBIENTAL
- 15.9. ENGAJAMENTO DOS COLABORADORES

#### **16. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DO REGIMENTO INTERNO:**

- 16.1. NECESSIDADE DE REVISÃO E ATUALIZAÇÃO
- 16.2. COMITÊ DE REVISÃO
- 16.3. PARTICIPAÇÃO DOS COLABORADORES
- 16.4. CONSULTA À ESPECIALISTAS



16.5. APROVAÇÃO E DIVULGAÇÃO

16.6. TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO

16.7. PERÍODO DE VIGÊNCIA

16.8. REGISTRO E CONTROLE DE VERSÕES

**17. ANEXOS:**

17.1. DECLARAÇÃO DE COMPROMETIMENTO COM A QUALIDADE

17.2. POLÍTICA ORGANIZACIONAL

1. APRESENTAÇÃO:



## **1. APRESENTAÇÃO**

O Regimento Interno do Cartório de Protesto de Ariquemes/RO é um documento essencial que estabelece as normas, diretrizes e procedimentos que norteiam o funcionamento e a atuação dos colaboradores desta instituição notarial. Com base em princípios de organização, ética e eficiência, o Regimento Interno é uma ferramenta fundamental para garantir a padronização das atividades, a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento das normas legais e regulamentares.

Este regimento visa promover um ambiente de trabalho harmonioso e transparente, orientando os colaboradores sobre suas responsabilidades, deveres e direitos, bem como as diretrizes para o atendimento aos clientes e a gestão dos processos internos. Além disso, o Regimento Interno também abrange aspectos relacionados à responsabilidade social e ambiental, reforçando o compromisso do cartório com a comunidade em que está inserido. Com uma abordagem clara, objetiva e orientada para a melhoria contínua, o Regimento Interno do Cartório de Protesto de Ariquemes reflete o comprometimento da instituição em atender às expectativas de seus clientes, cumprir com os requisitos legais e normativos, e contribuir para o desenvolvimento da sociedade e a preservação do meio ambiente. Sua implementação e atualização periódica são fundamentais para aprimorar a eficiência operacional, a transparência institucional e a excelência nos serviços prestados, consolidando o cartório de Protesto de Ariquemes como referência em sua área de atuação.

### **1.1. OBJETIVO DO REGIMENTO INTERNO**

O Regimento Interno do Cartório de Protesto de Ariquemes estabelece normas, diretrizes e procedimentos internos que visam promover a excelência dos serviços notariais e de registro, garantindo a qualidade, eficiência e transparência das atividades realizadas.

Este documento tem como escopo fornecer orientações claras aos colaboradores, usuários e partes interessadas sobre o funcionamento e as responsabilidades do cartório, assegurando a observância das legislações pertinentes, incluindo a NBR 15906:2021, as leis específicas nº 9.492/97 e 8.935/94, bem como os provimentos do CNJ e as DGE/TJRO, entre outras normas pertinentes.

### **1.2. ESCOPO E ABRANGÊNCIA**

O presente regimento interno tem como escopo central assegurar a excelência na prestação de serviços notariais e de protesto, promovendo eficiência, segurança jurídica e transparência em todas as suas operações. Este compromisso é sustentado pela conformidade com os principais referenciais normativos e legais, incluindo a NBR



15.906:2021, a Lei 8.935/1994, a Lei 9.492/1997, os provimentos do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), as diretrizes da DGE/TJRO e os princípios estabelecidos na Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável.

O sistema de gestão implementado abrange todas as atividades do cartório, desde o atendimento ao público até a gestão interna de processos e recursos humanos, assegurando que cada operação esteja alinhada com a missão de garantir acesso justo e eficaz à justiça e contribuir para o desenvolvimento socioeconômico da região. No entanto, o cartório enfrenta ameaças externas, como o aumento do uso de cartão de crédito, convênios com birôs de crédito, potenciais alterações legislativas e a possibilidade de criação de outro tabelionato, o que exige vigilância constante e adaptação estratégica.

A visão de ser referência em excelência e inovação é perseguida através da incorporação contínua de tecnologias avançadas e da exploração de oportunidades, como o Projeto de Lei da Execução Civil, aprimoramento tecnológico, autoatendimento, mediação e conciliação, convênios com novas empresas, e o aumento da visibilidade por meio das mídias sociais, além de novas opções oferecidas pela CENPROT (Central Nacional de Protesto).

O cartório adota valores como ética, transparência e sustentabilidade, orientando suas interações com colaboradores, usuários e a comunidade.

A capacitação contínua da equipe é essencial para manter altos padrões de qualidade. Iniciativas como o projeto Sustentação reforçam o compromisso com práticas ambientalmente responsáveis, guiando as interações com todas as partes interessadas de forma eficaz e responsável.

Para monitorar e assegurar o alcance dos objetivos estabelecidos, foram definidos indicadores de desempenho específicos que permitem a avaliação contínua da eficiência operacional, satisfação dos usuários e eficácia na recuperação de créditos. Através de um processo contínuo de monitoramento e revisão, o sistema de gestão é constantemente aprimorado para responder de forma proativa às mudanças no ambiente legal e social, assegurando a manutenção da qualidade e relevância dos serviços prestados.

Este escopo sintetiza o comprometimento do Tabelionato de Protesto da Comarca de Ariquemes/RO com a excelência operacional, a integridade institucional e o desenvolvimento sustentável, consolidando sua posição como uma referência.

### **1.3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS**

O Regimento Interno do Cartório de Protesto de Ariquemes é elaborado com base nas seguintes referências normativas, entre outras que podem ser pertinentes:

- NBR 15906:2021 - Serviços notariais e de registro - Requisitos de gestão para a qualidade;



- Legislação específica para serviços notariais e de protesto em vigor, como a Lei 9.492/97 e 8.935/94;
- Regulamentações federais, estaduais e municipais, como os provimentos do CNJ, DGE/TJRO, Lei Orgânica Municipal;

Este Regimento Interno é um documento vivo, sujeito a revisões e atualizações periódicas para garantir sua conformidade com as práticas e legislações em constante evolução.

A gestão e os colaboradores são responsáveis por conhecer e seguir as normas protegidas neste documento e contribuir para a melhoria contínua do Cartório de Protesto de Ariquemes.

## 2. DEFINIÇÕES E TERMINOLOGIAS:

### 2.1. DEFINIÇÕES

**Cartório de Protesto de Ariquemes:** Refere-se à instituição responsável pela prestação dos serviços notariais e de registro de protesto de títulos e documentos na Comarca de Ariquemes, Estado de Rondônia, que abrange os municípios de Ariquemes, Cujubim, Alto Paraíso, Monte Negro, Cacaupônia e Rio Crespo, seguindo as legislações vigentes e as normas da ABNT.

**Usuários:** São as pessoas físicas ou jurídicas que utilizam os serviços do cartório, incluindo credores, devedores, apresentantes, colaboradores, advogados, instituições financeiras e demais partes interessadas. São os destinatários finais da prestação da atividade notarial e registral.

**Colaboradores:** Engloba todos os funcionários, estagiários, notários e tabeliães que participam no Cartório de Protesto de Ariquemes, independentemente do vínculo empregatício.

**Títulos e Documentos:** Compreende cheques, duplicatas, notas promissórias, letras de câmbio, contratos, documentos de dívida e demais documentos passíveis de protesto, de acordo com a legislação aplicável.

**Protesto:** Ato formal e solene pelo qual se prova a inadimplência e o descumprimento de obrigação originada em títulos e outros documentos de dívida no Cartório de Protesto de Ariquemes, após esgotadas as tentativas de pagamento amigável.

**Atos de Protesto:** Documentos gerados pelo cartório para comprovar a ocorrência do protesto, incluindo as intimações e editais realizados.



**Gestão da Qualidade:** Práticas e processos adotados pelo cartório para assegurar a qualidade dos serviços prestados, de acordo com os requisitos da NBR 15906:2021 e outras normas complementares.

## 2.2. TERMINOLOGIAS

**Documento Protestado:** Refere-se ao título ou documento apresentado e registrado o ato de protesto no Cartório de Protesto de Ariquemes, que comprova a inadimplência do devedor.

**Protesto Informatizado:** Método de protesto que utiliza recursos tecnológicos para a apresentação e controle de títulos e documentos, conforme legislação vigente.

**Protocolo de Protesto:** Documento que comprova o recebimento e registro de um título ou documento para protesto, contendo informações essenciais para a identificação da operação.

## 2.3. SIGLAS

- **ABNT:** Associação Brasileira de Normas Técnicas.
- **NBR:** Norma Brasileira.
- **INMETRO:** Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia.
- **CGCRE:** Coordenação Geral de Acreditação do INMETRO.
- **CNJ:** Conselho Nacional de Justiça.
- **DGE/TJRO:** Diretrizes Gerais Extrajudiciais do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia.

Este capítulo tem como objetivo estabelecer as definições e terminologias utilizadas no Regimento Interno do Cartório de Protesto de Ariquemes, a fim de garantir a uniformidade na interpretação dos termos e conceitos utilizados no documento e nas atividades do cartório. O conhecimento e a compreensão dessas definições são essenciais para o bom funcionamento do cartório e para o atendimento adequado aos colaboradores, usuários e partes interessadas.

## 3. MISSÃO, VISÃO E VALORES DO CARTÓRIO DE PROTESTO:

A Missão é a razão de existir do Tabelionato de Protesto de Ariquemes. A Visão descreve o futuro desejado pela instituição, servindo como um horizonte a ser alcançado. Os valores representam os princípios e comportamentos fundamentais que orientam a



conduta no Tabelionato de Protesto de Ariquemes. Eles refletem a identidade do nosso cartório.

Com base em nossa Missão, Visão e Valores, buscamos continuamente aprimorar nossos processos, investir em tecnologia e capacitação de nossa equipe, buscando sempre superar as expectativas de nossos clientes, promovendo a justiça e a cidadania, e colaborando para o desenvolvimento social e ambiental de nossa comunidade.

A seguir, apresentaremos detalhadamente nossa Missão, Visão e Valores, que são a essência de nossa atuação como o único Tabelionato de Protesto de Ariquemes/RO:

### 3.1. MISSÃO

Garantir eficiência, segurança jurídica e transparência na prestação de nossos serviços com foco no acesso à justiça e no desenvolvimento socioeconômico da região.

### 3.2. VISÃO

Ser referência em excelência e inovação, superando as expectativas dos usuários e promovendo a confiança das instituições, públicas e privadas, na atividade notarial e registral.

### 3.3. VALORES

**Ética:** Agir com integridade, honestidade e respeito nas relações com colaboradores e usuários. Priorizar a observância dos princípios éticos em todas as atividades do cartório, buscando sempre agir de acordo com a legislação vigente.

**Honestidade:** Desempenhar um papel vital em um cartório de protesto, garantindo que ele cumpra suas obrigações legais e éticas de maneira justa, confiável e imparcial, ao mesmo tempo em que protege a confiança dos clientes e a integridade dos documentos processados.

**Transparência:** Fornecer informações claras e acessíveis, promovendo a confiança e a compreensão dos usuários. Manter a transparência nas ações e decisões do cartório, informando sobre os procedimentos e custos envolvidos nos serviços.

**Responsabilidade:** Cumprir obrigações com comprometimento, assumindo as consequências de nossas ações. Atuar de forma responsável e zelosa na execução dos serviços, garantindo a destinação correta dos recursos e a proteção dos interesses dos usuários.



**Inovação:** Buscar constantemente soluções criativas e tecnológicas para melhorar a eficiência e qualidade dos serviços. Estimular a inovação e a modernização das práticas do cartório, buscando se adaptar às demandas do mercado e às evoluções tecnológicas.

**Sustentabilidade:** Comprometer-se com práticas saudáveis, preservando o meio ambiente e confiante para o desenvolvimento sustentável da comunidade. Adotar medidas que minimizem o impacto ambiental das atividades do cartório e promovam a responsabilidade socioambiental.

**Compromisso Social:** Contribuir para a comunidade local, apoiando ações sociais e culturais que promovam o bem-estar e a cidadania. Participar ativamente de iniciativas que fortalecem a integração social e o desenvolvimento da região de Ariquemes.

A Missão, Visão e Valores do Cartório de Protesto de Ariquemes são os pilares que orientam todas as atividades e tomadas de decisão do cartório de Protesto de Ariquemes. São princípios norteadores que refletem o compromisso com a qualidade, a ética, a inovação e a responsabilidade social, buscando atender às necessidades e expectativas dos usuários, colaboradores e demais partes interessadas. A observância desses valores é fundamental para o fortalecimento da confiança e da excelência do nosso cartório na prestação de serviços notariais e de protesto.

## **4. ORGANOGRAMA E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL:**

### **4.1. RESPONSABILIDADES E FUNÇÕES DOS CARGOS**

O Cartório de Protesto de Ariquemes adota uma estrutura organizacional que visa à eficiência, comunicação clara e responsabilidades bem definidas. Abaixo estão listados os principais cargos e suas respectivas funções:

**Titular/Tabelião:** Responsável por dirigir e representar o cartório, zelando pelo cumprimento das normas legais e administrativas. Deve assegurar a qualidade dos serviços prestados, orientar os colaboradores e estabelecer políticas e diretrizes de atuação.

**Substitutos do Tabelião:** Exercer as funções do Titular em casos de afastamento, licença ou impedimentos temporários. Ademais, fazem parte da alta direção na gestão administrativa e operacional do cartório. Devem auxiliar o titular da serventia na direção e representação do cartório, zelando pelo cumprimento das normas legais e administrativas. Devem assegurar a qualidade dos serviços prestados, orientar os colaboradores e auxiliarem o titular no estabelecimento de políticas e diretrizes para a excelência na prestação dos serviços e atribuições do cartório.



**Escreventes:** Executam as atividades operacionais do cartório, conforme a delegação de competências, atribuições e orientações do titular e da alta direção do cartório.

**Auxiliares de Cartório:** Realizam o atendimento ao público, fornecem informações e orientações sobre os serviços, além de auxiliar nos processos administrativos e suporte aos escreventes e demais colaboradores.

**Estagiários:** Realizam atividades supervisionadas. São treinados e capacitados para atuarem nas mesmas funções dos auxiliares administrativos tendo contato com a atividade prática dos atos e procedimentos administrativos do cartório.

**Zeladora:** A função de Zelador (a) do Prédio do Tabelionato é essencial para garantir um ambiente seguro, organizado e bem mantido para todos os colaboradores e visitantes do Tabelionato de Protesto de Ariquemes. O Zelador (a) desempenha um papel crucial na manutenção da infraestrutura do prédio e no suporte às operações diárias.

**Setor Financeiro:** Responsável pelo controle das receitas, despesas e registros financeiros do cartório. Efetua pagamentos, emite recibos e mantém a organização corporativa.

**Setor de Apontamento:** Encarregado por recepcionar, protocolar, qualificar os títulos e documentos de dívidas e emitir as intimações. Responsável pela organização, guarda e controle de documentos arquivados de seu setor.

**Setor de Protesto:** Administra a utilização do sistema de protesto informatizado, garantindo o correto registro dos documentos e geração de atos de protesto e arquivamento de seu setor.

**Setor de Edital:** Realiza os editais, controle e arquivamento das intimações garantindo a notificação adequada sobre os protestos antes de sua realização.

## 4.2. FLUXOS DE COMUNICAÇÃO

O Cartório de Protesto de Ariquemes adota uma comunicação eficaz e transparente entre os colaboradores e setores. O fluxo de comunicação segue o procedimento estabelecido, porém, incentiva-se a livre expressão de ideias e sugestões para a melhoria contínua dos serviços. As principais vias de comunicação são:

**Comunicação Vertical:** Entre a Direção/Titular e os colaboradores, para orientações de diretrizes e orientações.

**Comunicação Horizontal:** Entre os setores e colaboradores em mesmo nível hierárquico, para compartilhamento de informações e colaboração mútua.

**Comunicação Descendente:** Da Direção/Titular para os colaboradores, para repasse de decisões, políticas e informações relevantes.



**Comunicação Ascendente:** Dos colaboradores para a Direção/Titular, para relato de situações, sugestões, necessidades ou preocupações.

**Comunicação Externa:** Entre o cartório e os usuários, advogados, instituições financeiras e demais partes interessadas, por meio dos canais de atendimento e comunicação oficial do cartório.

A estrutura organizacional e os fluxos de comunicação são essenciais para o bom funcionamento do Cartório de Protesto de Ariquemes, garantindo a agilidade nas operações, o controle das atividades e a responsabilidade pelas tarefas executadas.

## **5. POLÍTICA DA QUALIDADE:**

### **5.1. COMPROMISSO COM A QUALIDADE**

O Cartório de Protesto de Ariquemes está comprometido em oferecer serviços notariais e de protesto com excelência, atendendo aos requisitos legais e normativos, buscando a satisfação dos usuários e garantindo a segurança e confiabilidade das operações. Para cumprir este compromisso, a direção e todos os colaboradores se comprometem a:

- Atender aos requisitos da NBR 15906:2021 e outras normas pertinentes, cumprindo aos serviços notariais e de registro.
- Manter uma cultura de melhoria contínua, buscando aprimorar os processos, a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.
- Investir em capacitação e treinamento dos colaboradores, a fim de atualizá-los quanto às práticas, normas e tecnologias utilizadas no setor.
- Assegurar o cumprimento dos prazos e procedimentos, evitando atrasos e facilitando a agilidade aos usuários.
- Zelar pela ética, transparência e sigilo das informações relacionadas aos serviços e processos do cartório.
- Garantir a infraestrutura adequada para a realização das atividades, visando ao conforto e bem-estar dos colaboradores e usuários.
- Estimular o respeito e cordialidade no atendimento ao público, promovendo uma relação de confiança e respeito mútuo.
- Fomentar a conscientização ambiental, adotando práticas de consumo de recursos naturais e na gestão de resíduos.

### **5.2. MELHORIA CONTÍNUA**



O Cartório de Protesto de Ariquemes reconhece que a busca constante pela melhoria é essencial para o sucesso e o reconhecimento de suas atividades. Para isso, o cartório promove um ciclo contínuo de melhoria, incluindo:

- Realização de auditorias internas regulares para identificação de oportunidades de aprimoramento.
- Análise de indicadores de desempenho para avaliar resultados e identificar áreas que solicitam atenção.
- Avaliação periódica da satisfação dos usuários para entender suas necessidades e expectativas.
- Incentivo à participação dos colaboradores na identificação de problemas e sugestões de melhorias.
- Monitoramento de tendências do setor e das legislações pertinentes, para se manter atualizado.
- Cartório de Protesto de Ariquemes compromete-se a promover um ambiente de trabalho colaborativo, onde todos os colaboradores são incentivados a contribuir com ideias e sugestões que visem à melhoria dos processos e serviços.
- A direção se empenhará em fornecer os recursos necessários para que a política de qualidade seja efetivamente implementada, garantindo o cumprimento com as normas e a excelência nas atividades realizadas.

## **6. GESTÃO DE PROCESSOS E PROCEDIMENTOS:**

### **6.1. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO (POPS)**

O Cartório de Protesto de Ariquemes adota Procedimentos Operacionais Padrão (POP's) como uma ferramenta essencial para padronizar as atividades, garantir a qualidade dos serviços prestados e orientar os colaboradores nas suas atribuições.

Os POP's devem ser apresentados para cada tipo de atividade realizada no cartório, contemplando os passos, responsabilidades, prazos e demais informações necessárias para a execução adequada das tarefas. A elaboração, revisão e atualização dos POP's são de responsabilidade da direção em conjunto com os colaboradores envolvidos nas atividades.

É importante garantir que os POP's estejam sempre atualizados com as melhores práticas e que reflitam as mudanças ocorridas nas legislações, normas e procedimentos do setor.

### **6.2. CONTROLE DE DOCUMENTOS E REGISTROS**



O Cartório de Protesto de Ariquemes mantém um controle rigoroso sobre a gestão de documentos e registros, visando à segurança e integridade das informações. Todos os documentos, registros e atos de protesto devem ser arquivados e catalogados de acordo com os procedimentos.

Os documentos devem ser devidamente identificados, datados e assinados pelos responsáveis, a fim de garantir a segurança e rastreabilidade das informações. O acesso aos documentos e registros é restrito aos funcionários autorizados, de acordo com suas atribuições e necessidades específicas.

A guarda dos documentos deve seguir as diretrizes de preservação e sigilo, respeitando os prazos cumpridos pelas normas e legislações vigentes.

Além disso, deve ser realizado backups periódicos das informações armazenadas em sistemas informatizados, garantindo a segurança dos dados e a continuidade dos serviços em caso de eventualidades.

A gestão eficiente de documentos e registros garante a confiabilidade e rastreabilidade das atividades do cartório, além de atender aos requisitos da NBR 15906:2021 e outras normas cumpridas.

A direção é responsável por garantir o cumprimento das políticas de controle de documentos e registros, bem como promover a conscientização dos trabalhadores sobre a importância dessas práticas.

## **7. ATENDIMENTO AO PÚBLICO:**

### **7.1. PRINCÍPIOS DE ATENDIMENTO**

O Cartório de Protesto de Ariquemes busca oferecer um atendimento de excelência, baseado em princípios como: seja gentil; escute com atenção; forneça informações relevantes; solução de problemas e atenção ao tempo de espera.

Todos os colaboradores são orientados a seguir esses princípios no trato com o público, buscando sempre proporcionar uma experiência positiva e satisfatória aos usuários do cartório.

### **7.2. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

O cronograma de funcionamento do Cartório de Protesto de Ariquemes está em conformidade com a legislação vigente e deve ser amplamente divulgado aos usuários, sendo de segunda a sexta, das 9h às 15h, para os atendimentos presenciais e virtuais.

O cartório se compromete a cumprir rigorosamente os horários de atendimento, garantindo o atendimento aos usuários dentro dos prazos prolongados.



### 7.3. CANAIS DE ATENDIMENTO

O Cartório oferece diversos canais de atendimento para facilitar o acesso dos usuários aos serviços e informações. Os principais canais são:

- Atendimento presencial no balcão do cartório.
- Atendimento virtual através do WhatsApp, com a disponibilização dos serviços: Informações; Cancelamentos de protestos; Certidões, e Medidas de Incentivo à Quitação ou Renegociação.
- Atendimento telefônico para esclarecimento de dúvidas e informações gerais.
- Atendimento via e-mail para aprovação e envio de documentos.
- Atendimento via site do cartório, onde os usuários podem obter informações e realizar alguns serviços de forma remota.
- Canais de comunicação nas redes sociais para interação e divulgação de informações relevantes.

Todos os canais de atendimento devem ser gerenciados de forma eficiente e responsável, garantindo o retorno adequado às necessidades dos usuários e o cumprimento dos prazos para os serviços. A direção do cartório é responsável por supervisionar os canais de atendimento e incentivar a capacitação dos colaboradores para prestar um atendimento ágil, eficaz e cortês aos usuários.

### 7.4. ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

O Cartório de Protesto de Ariquemes observa a legislação aplicável quanto ao atendimento prioritário a determinados grupos, como idosos, gestantes, lactantes, pessoas com deficiência, pessoas com mobilidade reduzida e outros casos previstos em lei. Esses usuários têm direito a tratamento preferencial, com atendimento especializado e prioridade nos serviços.

A equipe do cartório é devidamente orientada a reconhecer e atender os casos de atendimento prioritário com atenção e respeito, garantindo a segurança e o conforto aos usuários que precisam desse tipo de atendimento.

O Cartório de Protesto de Ariquemes reconhece que o atendimento ao público é uma parte fundamental de suas atividades e, por isso, se compromete a fornecer um atendimento acolhedor, eficiente e transparente aos usuários, buscando sempre exceder as expectativas dos usuários e zelando pela qualidade e confiabilidade dos serviços prestados.



## **8. GESTÃO DE PESSOAS:**

### **8.1. RECRUTAMENTO E SELEÇÃO**

O Cartório de Protesto de Ariquemes adota critérios transparentes e imparciais para o recrutamento e seleção de novos colaboradores. O processo seletivo busca identificar profissionais comprometidos e alinhados com os valores e princípios do cartório. São consideradas as competências técnicas e comportamentais necessárias para cada cargo, bem como a experiência e formação dos candidatos.

### **8.2. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO**

O desenvolvimento contínuo dos colaboradores é prioridade no Cartório de Protesto de Ariquemes. São realizados treinamentos periódicos para capacitar os colaboradores em relação aos procedimentos, novas normas, tecnologias e demais temas relevantes para suas funções.

O cartório incentiva a participação dos colaboradores em cursos, workshops e eventos relacionados ao setor, visando o aprimoramento de suas habilidades e conhecimentos. O objetivo é manter uma equipe atualizada e preparada para enfrentar os desafios do dia a dia.

### **8.3. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

A avaliação de desempenho é uma ferramenta importante para o desenvolvimento profissional dos colaboradores. É realizada anualmente por meio da Matriz de Competência uma avaliação que leva em consideração o desempenho profissional, o atendimento aos dispositivos legais e normativos da atividade, o alinhamento do colaborador aos valores do cartório, bem como, os resultados alcançados, o cumprimento de metas, a qualidade do trabalho e as competências comportamentais demonstradas.

Os resultados das estimativas são utilizados para identificar oportunidades de desenvolvimento individual e coletivo, bem como para o reconhecimento dos colaboradores que se destacam em suas funções, inclusive para as promoções no plano de carreira do tabelionato.

### **8.4. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FUNCIONÁRIOS**

O Cartório de Protesto de Ariquemes estabelece um Código de Conduta e Ética Profissional para orientar o comportamento dos colaboradores no ambiente de trabalho. Esse código visa promover um ambiente de respeito, cooperação e ética, assegurando o cumprimento das normas legais e a integridade nas relações interpessoais.



O Código de Conduta abrange temas como ética profissional, sigilo das informações, relacionamento com os usuários, uso adequado dos recursos, postura profissional e comportamento nas redes sociais, entre outros aspectos relevantes.

A gestão de pessoas é um elemento crucial para o sucesso do Cartório de Protesto de Ariquemes. A valorização dos colaboradores, a promoção do desenvolvimento profissional e o estabelecimento de um ambiente de trabalho saudável e motivador são pilares para a eficiência e excelência dos serviços prestados. A direção do cartório tem a responsabilidade de promover a cultura de valorização dos colaboradores e zelar pelo bem-estar e crescimento pessoal e profissional de toda a equipe.

## **9. GESTÃO DA SEGURANÇA E PROTEÇÃO DE DADOS:**

### **9.1. SEGURANÇA FÍSICA DO CARTÓRIO**

O Cartório de Protesto de Ariquemes adota medidas de segurança física para proteger suas instalações, documentos e equipamentos. São controlados os acessos às áreas restritas do cartório, garantindo que somente pessoas autorizadas tenham permissão para entrar em espaços sensíveis.

Além disso, o cartório mantém sistemas de vigilância por câmeras e alarmes com sensores de presença para monitorar as dependências do cartório e prevenir incidentes inesperados.

### **9.2. CONTROLE DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES**

A segurança da informação é uma prioridade no Cartório de Protesto de Ariquemes. São adotadas medidas de controle de acesso aos sistemas e bases de dados, garantindo que apenas os funcionários autorizados tenham permissão para acessar as informações.

O cartório também adota práticas de autenticação e criptografia para proteger as informações dos usuários e garantir a confidencialidade e integridade dos dados manipulados.

### **9.3. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

O Cartório de Protesto de Ariquemes trata os dados pessoais dos usuários com responsabilidade e em conformidade com as legislações cumpridas, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).



São adotadas medidas para garantir que os dados pessoais sejam coletados e utilizados somente para fins específicos e legítimos, sendo aceitos somente pelo tempo necessário para a finalidade a que se destinam.

Os colaboradores são orientados a respeitar a privacidade dos usuários e não divulgar ou compartilhar informações pessoais sem autorização.

#### **9.4. TRATAMENTO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA**

O Cartório de Protesto de Ariquemes estabelece um plano de resposta a incidentes de segurança, com procedimentos para identificar, registrar e tratar possíveis eventos que comprometam a segurança da informação.

Em caso de ocorrência de incidentes de segurança, são adotadas medidas corretivas e preventivas para mitigar os incidentes e evitar a reincidência.

A gestão da segurança e proteção de dados é uma responsabilidade coletiva do Cartório de Protesto de Ariquemes, envolvendo toda a equipe na conscientização e adoção de boas práticas de segurança da informação. A direção tem a responsabilidade de promover a cultura de segurança e de assegurar que as medidas de proteção sejam constantemente revisadas e atualizadas conforme a evolução das ameaças e vulnerabilidades.

## **10. GESTÃO FINANCEIRA:**

### **10.1. TRANSPARÊNCIA E RESPONSABILIDADE**

O Cartório de Protesto de Ariquemes adota uma gestão financeira pautada na transparência e responsabilidade. As finanças do cartório são geridas de forma ética e profissional, em conformidade com as normas e legislações cabíveis.

### **10.2. CONTROLE DE RECEITAS E DESPESAS**

É realizada uma rigorosa gestão das receitas e despesas do cartório. São registros precisos de todas as operações financeiras, garantindo a rastreabilidade e o controle adequado dos recursos.

### **10.3. ORÇAMENTO ANUAL**



O Cartório de Protesto de Ariquemes elabora anualmente um orçamento detalhado que contempla as projeções de receitas e despesas. Esse orçamento é planejado e controlado mensalmente pelo titular, garantindo uma gestão financeira eficiente.

#### **10.4. CONTABILIDADE E PRESTAÇÃO DE CONTAS**

A contabilidade do cartório é conduzida por empresas especializadas em contabilidade na área notarial e registral (INR), e pelo setor financeiro do cartório assegurando a exatidão e conformidade dos registros contábeis. A prestação de contas é realizada periodicamente, permitindo a avaliação da saúde financeira do cartório e a tomada de decisões embasadas.

#### **10.5. RESERVA DE CONTINGÊNCIA**

O Cartório de Protesto de Ariquemes mantém uma reserva de contingência para enfrentar possíveis imprevistos ou eventos que possam impactar financeiramente o cartório. Essa medida garante a estabilidade e a segurança das operações mesmo em momentos de imprevisibilidade ou instabilidade econômica como ocorreu no período da Pandemia do COVID-19.

#### **10.6. INVESTIMENTOS E MELHORIAS**

Parte das receitas do cartório é destinada a investimentos e melhorias nas instalações, equipamentos e sistemas, visando sempre aprimorar os serviços e a experiência dos usuários.

#### **10.7. ÉTICA E INTEGRIDADE**

A gestão financeira do cartório é pautada pela ética e integridade. Todos os colaboradores envolvidos com questões financeiras devem agir de forma íntegra, evitando conflitos de interesse e qualquer prática que possa comprometer a confiança do cartório.

#### **10.8. AUDITORIAS E CONTROLES INTERNOS**

São realizadas auditorias internas periódicas para avaliar os processos financeiros e identificar oportunidades de melhoria. Os controles internos são implementados para mitigar riscos e garantir a segurança dos ativos do cartório.

A gestão financeira responsável e transparente é fundamental para a sustentabilidade e o crescimento do Cartório de Protesto de Ariquemes. A direção e todos



os colaboradores estão comprometidos em administrar os recursos de forma consciente, garantindo a eficiência operacional, o cumprimento das obrigações legais e a supervisão do cartório.

## **11. RELAÇÃO COM OS CLIENTES:**

### **11.1. ATENDIMENTO AO CLIENTE:**

O Cartório de Protesto de Ariquemes preza pela qualidade no atendimento ao cliente, buscando sempre a satisfação e excelência no relacionamento com os usuários. Os colaboradores são orientados a serem corteses, prestativos e proativos na assistência aos clientes, esclarecendo dúvidas, fornecendo informações claras e precisas, e garantindo o atendimento de suas necessidades de forma ágil e eficiente.

### **11.2. RESPEITO E EMPATIA**

O cartório valoriza o respeito e a empatia no tratamento com os clientes. Os colaboradores são instruídos a tratar todos os usuários com cortesia e cordialidade, independentemente de sua origem, raça, gênero, orientação sexual, religião ou qualquer outra característica pessoal. O respeito à diversidade é fundamental para um atendimento inclusivo e acolhedor.

### **11.3. ESCUTA ATIVA**

O Cartório de Protesto de Ariquemes incentiva a escuta ativa dos colaboradores em relação às demandas dos clientes. Por meio da escuta ativa, os colaboradores podem entender melhor as necessidades dos usuários, identificar suas expectativas e buscar soluções para cada situação.

### **11.4. COMUNICAÇÃO CLARA E TRANSPARENTE**

A comunicação com os clientes deve ser sempre clara, transparente e objetiva. Os colaboradores são orientados a utilizar uma linguagem acessível e de fácil compreensão ao explicar os procedimentos, prazos e custos dos serviços. A transparência é essencial para construir uma relação de confiança com os clientes.

### **11.5. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES**

Para garantir uma melhoria contínua do atendimento, o cartório realiza periodicamente pesquisas de satisfação com os clientes. Essas estimativas permitem



identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria, de modo a aperfeiçoar a qualidade dos serviços e a experiência do cliente no cartório.

## 11.6. COMPROMISSO COM A QUALIDADE DO SERVIÇO

O Cartório de Protesto de Ariquemes está comprometido em fornecer serviços de qualidade, de acordo com os padrões seguidos pela NBR 15906:2021 e demais normas. O compromisso com a qualidade é fundamental para a satisfação dos clientes e para a confirmação da confiança do cartório como referência em serviços notariais e de protesto.

A relação com os clientes é um aspecto essencial para o sucesso do Cartório de Protesto de Ariquemes. A excelência no atendimento, o respeito, a empatia e a busca contínua pela satisfação do cliente são fundamentais para estabelecer uma relação de confiança e fidelidade com os usuários do cartório. A direção e todos os colaboradores estão comprometidos em promover um atendimento diferenciado e de qualidade, buscando sempre superar as expectativas dos clientes.

## 11.7. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

O Cartório de Protesto de Ariquemes possui um procedimento para o tratamento de reclamações e sugestões dos clientes. Todas as manifestações dos usuários são recebidas com seriedade e diligência, buscando resolver as questões apresentadas e aprimorando os processos internos com base nas críticas e sugestões recebidas. Um dos canais de recebimento de reclamações e sugestões é a Ouvidoria.

### 11.7.1. A OUVIDORIA

Tem um papel fundamental no Cartório de Protesto, pois atua como um canal de comunicação direto entre os usuários dos serviços e a instituição. Sua principal função é receber, analisar e encaminhar as manifestações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios dos clientes, fornecedores, colaboradores e demais partes interessadas. O papel da Ouvidoria no Cartório de Protesto de Ariquemes inclui:

- **Atendimento ao Público:** A Ouvidoria é responsável por receber todas as manifestações dos usuários do cartório, garantindo um atendimento imparcial, confidencial e respeitoso. Essas manifestações podem ser feitas pessoalmente, por telefone, e-mail ou por meio de um formulário específico do Portal Iso (Sistema de Gestão usado pelo Cartório).
- **Registro e Tratamento das Manifestações:** A Ouvidoria registra e documenta todas as manifestações recebidas, garantindo a rastreabilidade e o controle das demandas. Em seguida, as manifestações são analisadas e encaminhadas aos



setores responsáveis para a devida apuração e resolução. As Manifestações podem ser feitas através de formulários disponibilizados via link e QR code nas redes sociais e fisicamente nos murais e urnas do cartório. Além dos formulários online há formulários físicos disponibilizados no Cartório.

- **Mediação de Conflitos:** A Ouvidoria atua como mediadora em conflitos entre o cartório e os clientes, buscando soluções adequadas para ambas as partes. Essa mediação é realizada de forma imparcial e neutra, visando restabelecer a confiança e a satisfação dos usuários.
- **Melhoria Contínua:** Através das manifestações recebidas, a Ouvidoria identifica oportunidades de melhoria nos processos internos do cartório e na qualidade dos serviços prestados. As sugestões e reclamações são analisadas para implementar ações corretivas e preventivas que visem aprimorar a eficiência e eficácia das atividades.
- **Transparência e Prestação de Contas:** A Ouvidoria atua como um mecanismo de transparência e prestação de contas, pois comunica os resultados das análises e respostas às manifestações para os clientes e a direção do cartório.
- **Orientação e Esclarecimentos:** A Ouvidoria pode fornecer orientações e esclarecimentos aos clientes sobre os procedimentos, prazos e custos dos serviços prestados pelo cartório, promovendo uma comunicação clara e acessível.

A existência de uma Ouvidoria no Cartório de Protesto de Ariquemes reforça o compromisso da instituição com a qualidade dos serviços, a satisfação dos clientes e a busca pela excelência. Através desse canal de comunicação direta, o cartório demonstra sua abertura para ouvir e atender às demandas dos usuários, promovendo uma relação de confiança e transparência com a sociedade.

## 12. GESTÃO DE RISCOS:

### 12.1. IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DE RISCOS

O Cartório de Protesto de Ariquemes realiza um processo sistemático de identificação e avaliação de riscos que pode impactar suas atividades e operações. Os riscos são identificados em diversas áreas, como segurança da informação, atendimento ao cliente, gestão financeira, gestão de processos, entre outras, visando mitigar possíveis eventos indesejados. Os riscos também são documentados, identificados e avaliados através da aba Requisitos do Sistema de Gestão (Portal Iso).

### 12.2. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO



A segurança da informação é uma preocupação essencial no cartório, e são implementadas medidas para proteger dados sensíveis, evitar fuga de informações e prevenir ataques cibernéticos.

O uso adequado de sistemas de segurança, backups regulares, controle de acesso às informações e treinamento dos colaboradores são algumas das ações adotadas.

### **12.3. PLANO DE CONTINGÊNCIA E CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS**

O cartório mantém um plano de contingência para lidar com possíveis situações de emergência ou desastres que possam impactar suas operações. O plano prevê ações para assegurar a continuidade dos serviços, minimizando os impactos em situações adversas.

### **12.4. MONITORAMENTO E REVISÃO**

A gestão de riscos é um processo contínuo, e o monitoramento constante é realizado para garantir que os riscos sejam devidamente controlados e que as medidas de mitigação sejam eficazes. Além disso, é feita uma revisão periódica do processo de gestão de riscos para adequação às mudanças no ambiente interno e externo do cartório. Esse monitoramento e revisão, juntamente a análise crítica é feita através do Sistema de Gestão do Cartório.

### **12.5. ENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES**

A gestão de riscos é uma responsabilidade compartilhada por todos os colaboradores do cartório. A conscientização sobre a importância da gestão de riscos é promovida entre a equipe, incentivando a comunicação proativa de possíveis riscos e sugestão de melhorias no processo de identificação e mitigação.

### **12.6. MELHORIA CONTÍNUA**

O Cartório de Protesto de Ariquemes busca a melhoria contínua em sua gestão de por meio da análise de resultados, lições aprendidas e benchmarking com as melhores práticas do setor. A direção está empenhada em fornecer os recursos necessários e o suporte adequado para que a gestão de riscos seja eficaz e cumprida aos objetivos do cartório.

A gestão de riscos é uma abordagem proativa para garantir a segurança, sustentabilidade e continuidade das atividades do Cartório de Protesto de Ariquemes. Ao identificar, avaliar e mitigar riscos, o cartório pode tomar decisões sobressalentes e



minimizar possíveis efeitos negativos em suas operações, protegendo seus colaboradores, clientes e ativos.

## **13. AUDITORIAS INTERNAS E EXTERNAS:**

### **13.1. AUDITORIAS INTERNAS**

O Cartório de Protesto de Ariquemes/RO realiza auditorias internas anualmente, e em casos excepcionais, com o objetivo de avaliar a conformidade dos processos, procedimentos e controles internos. As auditorias internas poderão ser conduzidas por profissionais independentes, que não estão diretamente envolvidos com as áreas auditadas e de forma facultativa poderá a Alta Direção definir um auditor de competência demonstrada e que esteja baseado nas normas NBR ISSO 19011:2018 e NBR 15906:2021.

### **13.2. ESCOPO DAS AUDITORIAS INTERNAS**

O escopo das auditorias internas abrange as diversas áreas do cartório, incluindo, mas não se limitando à: gestão financeira, gestão de processos, atendimento ao cliente, segurança da informação, gestão de recursos humanos, sistema de gestão da qualidade, e demais atividades relevantes.

### **13.3. ANÁLISE DE RESULTADOS E AÇÕES CORRETIVAS**

Os resultados das auditorias internas são minuciosamente analisados pela direção do cartório e pelos gestores responsáveis pelas áreas auditadas. Qualquer não conformidade ou oportunidade de melhoria identificada é tratada com ações corretivas e preventivas executadas, buscando eficiência aprimorada e eficácia dos processos.

### **13.4. AUDITORIAS EXTERNAS**

Além das auditorias internas, o Cartório de Protesto de Ariquemes está sujeito a auditorias externas realizadas por órgãos de fiscalização, entidades reguladoras e instituições competentes.

Essas auditorias têm como objetivo verificar a conformidade do cartório com as normas e legislações cumpridas ao seu segmento de atuação.

### **13.5. PREPARAÇÃO PARA AUDITORIAS EXTERNAS**



O cartório mantém registros precisos e organizados de suas operações, garantindo a prontidão para a realização de auditorias externas. São designados responsáveis por fornecer as informações solicitadas e prestar os esclarecimentos necessários durante a auditoria.

### **13.6. AÇÕES DECORRENTES DE AUDITORIAS EXTERNAS**

Após a conclusão das auditorias externas, o Cartório de Protesto de Ariquemes avalia as recomendações e determinações aprovadas pelos órgãos de fiscalização. As ações necessárias para atender a essas recomendações são implementadas de forma diligente, visando o cumprimento das exigências legais e regulatórias.

### **13.7. MELHORIA CONTÍNUA**

O cartório utiliza os resultados das auditorias internas e externas como oportunidades de aprendizado e aprimoramento contínuo. A busca pela melhoria constante é um compromisso da direção e de todos os colaboradores, buscando a excelência na prestação dos serviços e o cumprimento das melhores práticas de gestão.

As auditorias internas e externas são importantes ferramentas de avaliação e aprimoramento dos processos do Cartório de Protesto de Ariquemes. A transparência e o compromisso com a conformidade e a qualidade garantem a eficiência e a confiança das atividades do cartório, confiantes para a satisfação dos clientes e o sucesso contínuo da instituição.

## **14. CONTROLES DA QUALIDADE E MONITORAMENTO:**

### **14.1. POLÍTICA DE CONTROLE DA QUALIDADE**

O Cartório de Protesto de Ariquemes adota uma política de controle da qualidade que tem como objetivo assegurar a excelência e confiabilidade de seus serviços. A direção e toda a equipe estão comprometidas com o cumprimento dos padrões de qualidade alcançados pela NBR 15906:2021 e outras normas cumpridas.

### **14.2. MONITORAMENTO DE PROCESSOS**

Todos os processos do cartório são monitorados de forma contínua para garantir o cumprimento com os padrões de qualidade alcançados. São definidos indicadores de desempenho para cada processo, permitindo a medição e avaliação periódica de sua eficácia.



### **14.3. CONTROLES INTERNOS (CONTROLADORIA)**

O cartório estabelece controles internos efetivos para assegurar a execução correta dos processos e prevenção de erros. Os controles internos são projetados para proteger as operações, garantir a integridade das informações e promover a segurança dos ativos.

### **14.4. PADRONIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS**

Todos os procedimentos realizados no cartório são reconhecidos conforme as normas e regulamentos vigentes. A padronização dos procedimentos permite maior uniformidade e consistência nas atividades, confiante para a qualidade e eficiência dos serviços.

### **14.5. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO**

A equipe do cartório recebe treinamentos e capacitações periódicas para atualização em relação aos procedimentos, normas e regulamentos finais. O aprimoramento contínuo dos colaboradores é essencial para garantir a excelência na execução dos serviços. Esses treinamentos e capacitações são avaliados através de avaliações (provas e avaliação de desempenho) feitas pela Alta Diretoria.

### **14.6. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES**

A satisfação dos clientes é regularmente avaliada através de pesquisas de opinião, feedbacks e outras formas de comunicação. A análise dos resultados obtidos permite identificar oportunidades de melhoria da qualidade dos serviços prestados.

### **14.7. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES**

O Cartório faz anualmente a avaliação de satisfação dos colaboradores, onde é analisada a possibilidade de novas melhorias. É feita através de um formulário online de forma anônima, onde os colaboradores são livres para fazerem reclamações, sugestões e melhorias referentes à organização, gestão e instalações do cartório. Essa avaliação é necessária para que haja uma melhoria contínua na gestão, organização e instalações do Cartório.

### **14.8. MELHORIA CONTÍNUA**

O Cartório de Protesto de Ariquemes está comprometido com a melhoria contínua de seus processos e serviços. Através da análise de dados, identificação de não



conformidades e feedback dos clientes, são implementadas ações corretivas e preventivas visando o aprimoramento constante.

#### **14.9. RESPONSABILIDADE DE TODOS**

A busca pela qualidade é uma responsabilidade de todos os colaboradores do cartório. Cada membro da equipe tem o dever de zelar pela qualidade de seu trabalho e de colaborar para o cumprimento dos padrões.

A adoção de controles de qualidade e o monitoramento contínuo dos processos são fundamentais para garantir a excelência e confiabilidade dos serviços do Cartório de Protesto de Ariquemes. A busca pela melhoria contínua e a ênfase na padronização e capacitação da equipe visam a satisfação dos clientes e o alcance dos objetivos estratégicos do cartório.

### **15. RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL:**

#### **15.1. COMPROMISSO COM A RESPONSABILIDADE SOCIAL**

O Cartório de Protesto de Ariquemes reconhece sua responsabilidade social e está comprometido em contribuir positivamente para o desenvolvimento da comunidade em que está inserido. Buscamos ser um agente de transformação social, apoiando iniciativas e projetos que promovem a cidadania, a educação, a cultura e o bem-estar da população.

#### **15.2. APOIO À PROJETOS SOCIAIS**

O cartório tem como filosofia apoiar projetos sociais e ações de cunho social por meio de parcerias com instituições, entidades e organizações da sociedade civil. Contribuindo financeiramente ou através de ações voluntárias, buscando ajudar a resolver problemas e necessidades da comunidade local. Além disso, desenvolve ações socioambientais em parceria com a Rares - NR, contribuindo com as campanhas e criando novos projetos que vem implementando ao longo do ano juntamente aos eventos do Cartório.

#### **15.3. INCLUSÃO E DIVERSIDADE**

O Cartório de Protesto de Ariquemes/RO valoriza a inclusão e a diversidade, promovendo um ambiente de trabalho acolhedor e respeitoso para todos os colaboradores, independentemente de sua origem, raça, gênero, orientação sexual, religião ou qualquer outra característica pessoal.



#### **15.4. INTEGRIDADE E CONFORMIDADE LEGAL**

O Cartório compromete-se a respeitar integralmente a legislação trabalhista e garantir que todas as práticas de contratação e gestão de colaboradores estejam em conformidade com as normas vigentes. Em particular, o cartório adota uma política rigorosa contra o uso de mão de obra infantil, assegurando que somente indivíduos com idade mínima legalmente permitida sejam empregados.

Todas as contratações e relações de trabalho são realizadas de acordo com os requisitos legais, promovendo um ambiente de trabalho justo, ético e em total conformidade com a legislação trabalhista aplicável.

#### **15.5. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**

O cartório está comprometido com a sustentabilidade ambiental e adota práticas responsáveis para a preservação do meio ambiente. São adotadas ações para a redução do consumo de recursos naturais, o descarte adequado de resíduos e o uso consciente de energia e água. O Cartório tem o projeto Sustentação que tem o objetivo de transformar a Serventia em um ambiente de trabalho sustentável e que tenha seus objetivos alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis - ODS da Agenda 2030 da ONU.

#### **15.6. CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL**

Promovemos a conscientização ambiental entre os colaboradores e clientes, incentivando a adoção de práticas sustentáveis no cotidiano. Campanhas educativas e treinamentos são realizadas para disseminar boas práticas ambientais e fomentar uma cultura de cuidado com o meio ambiente.

#### **15.7. RESPONSABILIDADE COM A COMUNIDADE**

O Cartório de Protesto de Ariquemes busca manter uma relação de proximidade e diálogo com a comunidade local. Estamos abertos a ouvir as demandas da população, prestar esclarecimentos sobre nossos serviços e agir de forma transparente e responsável em nossa atuação. O Cartório contribui com a comunidade e faz diversas campanhas com entidades e instituições carentes para ajudar financeiramente, com doações e projetos, em parceria com a Rares – NR, contribuindo assim para o desenvolvimento da sociedade.

#### **15.8. PRESTAÇÃO DE CONTAS SOCIAL E AMBIENTAL**

Além da prestação de contas financeiras, o cartório também presta contas de suas ações sociais e ambientais à comunidade. Divulgamos nossas atividades e iniciativas em prol do desenvolvimento social e ambiental, garantindo a transparência em nossas ações.



Todas as ações, campanhas e projetos são documentadas e analisadas criticamente todas ao serem finalizadas.

## **15.9. ENGAJAMENTO DOS COLABORADORES**

A responsabilidade social e ambiental é um compromisso compartilhado por todos os colaboradores do cartório. Engajamos nossa equipe em ações intencionadas e estimulamos a participação ativa dos colaboradores em projetos sociais e atividades de conscientização ambiental.

O Cartório de Protesto de Ariquemes compreende que sua atuação vai além da prestação de serviços notariais e de protesto, e busca contribuir positivamente para a sociedade e o meio ambiente.

A responsabilidade social e ambiental é um valor essencial em nossa cultura organizacional, e nos esforçamos para fazer a diferença em nossa comunidade e para o futuro do planeta.

## **16. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DO REGIMENTO INTERNO:**

### **16.1. NECESSIDADE DE REVISÃO E ATUALIZAÇÃO**

O Regimento Interno do Cartório de Protesto de Ariquemes será objeto de revisão e atualização anual, ou sempre que houver necessidade, para garantir sua conformidade com as mudanças nas normas, legislações e regulamentações pertinentes, bem como para aprimorar seus procedimentos e diretrizes, de acordo com as melhores práticas de gestão.

### **16.2. COMITÊ DE REVISÃO**

Será um Comitê de Revisão do Regimento Interno, composto por membros designados pela direção do cartório. O Comitê será responsável por conduzir o processo de revisão e atualização, coletando informações e sugestões dos colaboradores, avaliando as mudanças necessárias e propondo as alterações ao documento.

### **16.3. PARTICIPAÇÃO DOS COLABORADORES**

O Comitê de Revisão promoverá a participação ativa dos colaboradores no processo de atualização do Regimento Interno. Serão realizadas reuniões, consultas e pesquisas para envolver a equipe nas discussões e colher contribuições relevantes para a melhoria do documento.



#### **16.4. CONSULTA À ESPECIALISTAS**

O Comitê de Revisão poderá consultar especialistas em áreas específicas, quando necessário, para obter pareceres técnicos e embasamento em relação a determinados temas que impactam o Regimento Interno.

#### **16.5. APROVAÇÃO E DIVULGAÇÃO**

Após o processo de revisão e atualização, o Regimento Interno revisado será aprovado pela direção do Cartório de Protesto de Ariquemes. Uma vez aprovado, documento será divulgado a todos os colaboradores, e estará disponível para consulta na sede do cartório e, quando aplicável, em meios digitais como o site da instituição.

#### **16.6. TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO**

Os colaboradores serão devidamente informados e treinados em relação às mudanças incorporadas no Regimento Interno verificado. A conscientização dos colaboradores sobre as novas diretrizes é fundamental para garantir o cumprimento adequado das normas e procedimentos.

#### **16.7. PERÍODO DE VIGÊNCIA**

O Regimento Interno examinado terá validade a partir de sua aprovação e permanecerá em vigor até nova revisão ou atualização. É de responsabilidade dos colaboradores acompanhar as atualizações e revisões que podem ser realizadas ao longo do tempo.

#### **16.8. REGISTRO E CONTROLE DE VERSÕES**

Todas as versões do Regimento Interno, incluindo as revisões e atualizações, serão devidamente registradas e controladas pelo Comitê de Revisão. Isso garantirá a rastreabilidade e o histórico das mudanças realizadas ao longo do tempo.

A revisão e atualização do Regimento Interno são processos essenciais para garantir a otimização do cartório às mudanças legais e regulatórias, bem como para promover a melhoria contínua de seus processos e práticas.

O Cartório de Protesto de Ariquemes está empenhado em manter seu Regimento Interno sempre atualizado e acompanhado com as melhores práticas de gestão, buscando aprimorar sua eficiência, transparência e compromisso com a qualidade dos serviços prestados.

### **17. ANEXOS:**



## 17.1. DECLARAÇÃO DE COMPROMETIMENTO COM A QUALIDADE



### Declaração de Comprometimento com a Qualidade

Nós, da Alta Direção do Office de Tabelionato de Protesto da Comarca de Ariquemes, reconhecemos a importância de nossos serviços notariais e registrais para a sociedade e estamos empenhados em fornecer esses serviços com excelência e qualidade.

Comprometemo-nos a cumprir e superar as expectativas de nossos clientes, colaboradores, partes interessadas e a cumprir rigorosamente os requisitos da NBR 15.906:2021 e outras regulamentações aplicáveis.

**NOSSO COMPROMISSO INCLUI:**

**Excelência em Serviço:** Nosso objetivo é fornecer serviços notariais e registrais de excelência, mantendo altos padrões de qualidade e eficiência em todos os aspectos de nossa operação.

**Satisfação do Cliente:** Buscamos constantemente a satisfação de nossos clientes, atendendo às suas necessidades e expectativas. Valorizamos o feedback dos clientes como uma oportunidade de melhoria.

**Conformidade Legal:** Comprometemo-nos a cumprir todas as regulamentações e requisitos legais aplicáveis aos serviços notariais e registrais, garantindo que todas as operações sejam realizadas de acordo com a lei.

**Recursos Adequados:** Forneceremos os recursos necessários, incluindo pessoal qualificado, infraestrutura e tecnologia, para a implementação e manutenção eficazes de nosso Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ).

**Melhoria Contínua:** Abraçamos uma cultura de melhoria contínua. Estamos comprometidos em revisar e aprimorar constantemente nossos processos, serviços e desempenho para atender aos mais altos padrões de qualidade.

**Responsabilidade Social e Ética:** Priorizamos valores morais como ética, honestidade, transparência e responsabilidade em todas as nossas ações e decisões.

**Compromisso com a Diversidade:** Nosso ambiente de trabalho valoriza a diversidade e promove um clima de respeito e igualdade entre todos os colaboradores.

**Segurança e Proteção de Interesses:** Comprometemo-nos a proteger os interesses de nossos clientes, partes interessadas e da sociedade em geral, garantindo a segurança e integridade de nossos serviços.

Esta declaração de comprometimento com a qualidade representa nossa promessa de liderar pelo exemplo, demonstrando nosso compromisso pessoal com a excelência em nossos serviços notariais e registrais. Estamos dedicados a alcançar nossos objetivos de qualidade e a manter os mais altos padrões em todas as nossas operações.

Ariquemes, 2024.

*[Assinatura]*  
Iara Regina de Medeiros  
Tabelião-Substituto  
Tabelionato de Protestos Ariquemes-RO

*[Assinatura]*  
MARCUS REYES PEREIRA VIVIO  
TABELIÃO-PROTESTO

*[Assinatura]*  
Marcelo Costa da Silva  
Tabelião-Titular  
Tabelionato de Protestos  
Ariquemes-RO

Rua Fortaleza, nº 2178, Setor 03 - Ariquemes-RO, CEP: 76.870-505 - (69) 3535-4155 - protesto\_ariquemes@tjro.jus.br

## 17.2. POLÍTICA ORGANIZACIONAL



## Política Organizacional

A política organizacional do Cartório de Protesto de Ariquemes/RO está intrinsecamente ligada aos princípios representados pelo acrônimo "PROTESTO", os quais servem como pilares essenciais que norteiam todas as atividades da instituição. A partir desses princípios, o cartório se compromete a oferecer serviços de alta qualidade, agindo com ética, respeito e transparência em conformidade com a norma da NBR 15.906:2021. Além disso, a política organizacional está alinhada com os preceitos estabelecidos na Resolução 400/2021 do CNJ, que regula a atuação dos cartórios extrajudiciais, reforçando o compromisso com a segurança jurídica e a excelência operacional. O trabalho em equipe e a busca constante pela excelência são fundamentais para assegurar uma atuação eficiente, contribuindo para a proteção dos interesses dos cidadãos e para a manutenção da harmonia nas relações jurídicas.

**P**erseverança na excelência do serviço;

**R**esponsabilidade com a sociedade e a lei;

**O**rientação para o cliente e sua satisfação;

**T**ransparência em todas as relações;

**E**ficiência e eficácia em cada ação;

**S**egurança na proteção dos interesses;

**T**rabalho em ambiente que respeita e valoriza a diversidade;

**O**rganização e compromisso com o dever.

### PERSEVERANÇA NA EXCELÊNCIA DO SERVIÇO:

Comprometemo-nos a buscar continuamente a excelência em nossos serviços notariais e de protesto. Através de práticas aprimoradas, atualizações tecnológicas e constante capacitação, buscamos superar as expectativas dos nossos clientes, entregando resultados de alta qualidade e confiabilidade.

### RESPONSABILIDADE COM A SOCIEDADE E A LEI:

Assumimos a responsabilidade de atuar em estrita conformidade com as leis, normas e regulamentações aplicáveis. Estamos comprometidos em contribuir para o cumprimento da ordem jurídica e para a justiça na sociedade, desempenhando nosso papel com ética, imparcialidade e integridade.

1

R. Fortaleza, nº 2178, St. 03, Ariquemes-RO - CEP: 76.870-505, (69) 3535-4155, [protesto\\_ariquemes@tjro.jus.br](mailto:protesto_ariquemes@tjro.jus.br)



#### **ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE E SUA SATISFAÇÃO:**

Colocamos nossos clientes no centro de nossas ações. Comprometemo-nos a entender suas necessidades e expectativas, fornecendo atendimento personalizado e soluções eficazes. Buscamos superar suas expectativas, proporcionando uma experiência positiva e satisfatória.

#### **TRANSPARÊNCIA EM TODAS AS RELAÇÕES:**

Atuamos de maneira transparente em todas as nossas relações, seja com clientes, colaboradores, fornecedores ou partes interessadas. Comunicamos informações de forma clara, honesta e acessível, promovendo a confiança e a construção de relacionamentos duradouros.

#### **EFICIÊNCIA E EFICÁCIA EM CADA AÇÃO:**

Comprometemo-nos com a eficiência e a eficácia em todas as nossas ações. Buscamos otimizar nossos processos, reduzir desperdícios e maximizar resultados, garantindo que nossos serviços sejam prestados de maneira ágil, precisa e alinhada com as expectativas.

#### **SEGURANÇA NA PROTEÇÃO DOS INTERESSES:**

Priorizamos a segurança e a proteção dos interesses de nossos clientes. Atuamos com rigor na autenticação e validação dos atos notariais, assegurando a integridade dos documentos e a confiança nas nossas atividades.

#### **TRABALHO EM AMBIENTE QUE VALORIZA A DIVERSIDADE:**

Promovemos um ambiente de trabalho inclusivo, respeitando e valorizando a diversidade de nossos colaboradores. Reconhecemos que a diversidade enriquece nossas perspectivas, promovendo a criatividade, inovação e crescimento mútuo.

#### **ORGANIZAÇÃO E COMPROMISSO COM O DEVER:**

Nossa organização é pautada pela disciplina e pelo compromisso com nossos deveres. Mantemos a organização interna, cumprimos nossas responsabilidades com seriedade e atuamos de maneira diligente para garantir a efetivação dos nossos serviços com integridade e eficácia.

#### **MELHORIA CONTÍNUA**

O Cartório de Protesto de Ariquemes/RO reconhece que a busca constante pela melhoria é essencial para o sucesso e o reconhecimento de suas atividades e da manutenção e aprimoramento da Política Organizacional. Para isso, o cartório promove um ciclo contínuo de melhoria, incluindo:

2

R. Fortaleza, nº 2178, St. 03, Ariquemes-RO - CEP: 76.870-505, (69) 3535-4155, protesto\_ariquemes@tjro.jus.br



#### **COMPROMISSO COM A COMUNIDADE:**

O compromisso do Cartório com a comunidade vai além de suas obrigações legais, estendendo-se a uma genuína responsabilidade social. Nesse sentido, são adotadas práticas que visam atender às necessidades e aspirações da comunidade local, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela norma NBR 15.906:2021, bem como pela Resolução 400/2021 do CNJ. Por meio de projetos sociais, campanhas e parcerias com entidades ou instituições, o Cartório busca colaborar para a manutenção e o desenvolvimento da comunidade em sua totalidade. Essas ações não apenas contribuem para a melhoria das condições de vida dos cidadãos, mas também influenciam positivamente a conscientização sobre a importância do compromisso social e a participação ativa na construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.

**Ariquemes, 07 de junho de 2023.**

Revisado: 19 de Abril de 2024.

**MARCELO LESSA DA SILVA**

**TABELIÃO DE PROTESTO**

4

R. Fortaleza, nº 2178, St. 03, Ariquemes-RO - CEP: 76.870-505, (69) 3535-4155, protesto\_ariquemes@tjro.jus.br

**Ariquemes, 20 de Outubro de 2022.**

Última Revisão: 06 de Setembro de 2024.

**MARCELO LESSA DA SILVA**

**TABELIÃO DE PROTESTO**