

	<p>MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE</p>	<p>CARTÓRIO ALIANÇA</p>
<p>Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47</p>		

**Manual de Condutas Internas, Ética e Qualidade
MACEQ**



CARTÓRIO ALIANÇA

TABELIONATO DE NOTAS, REGISTRO DE IMÓVEIS,
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS, REGISTRO CIVIL
DE PESSOAS JURÍDICAS E TABELIONATO DE PROTESTO

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

Agosto de 2018

Quadro 1 - Elaboração Manual de Condutas

ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO DESTE MANUAL		
Ação	Cargo/função	Data
Elaboração revisão 000	Presidente do Comitê da Qualidade: Thais Abreu e Coordenadora de Recursos Humanos do Comitê da Qualidade: Luzinete Barbosa	05/12/2016
Validação 000	Dr. Diógenes Rézio	17/12/2016
Aprovação 000	Dr. Diógenes Rézio	20/12/2016
Elaboração revisão 001	Presidente do Comitê da Qualidade: Thais Abreu e Coordenadora de Recursos Humanos do Comitê da Qualidade: Luzinete Barbosa	26/06/2017
Validação 001	Dr. Diógenes Rézio	21/07/2017
Aprovação 001	Dr. Diógenes Rézio	21/08/2017
Elaboração revisão 002	Presidente do Comitê da Qualidade: Thais Abreu e Coordenadora de Recursos Humanos do Comitê da Qualidade: Luzinete Barbosa	04/12/2017
Validação 002	Dr. Diógenes Rézio	06/12/2017
Aprovação 002	Dr. Diógenes Rézio	15/12/2017

Continua

	<p align="center">MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE</p>	<p align="center">CARTÓRIO ALIANÇA</p>
<p align="center">Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47</p>		

Elaboração revisão 003	Presidente do Comitê da Qualidade: Thais Abreu e Coordenadora de Recursos Humanos do Comitê da Qualidade: Luzinete Barbosa	06/08/2018
Validação 003	Dr. Diógenes Rézio	13/08/2018
Aprovação 003	Dr. Diógenes Rézio	21/08/2018

Fonte: Cristiano Martins, 2018

MANUAL DE CONDUTAS

Este Manual de Condutas Internas, Ética e Qualidade foi elaborado especialmente para os funcionários do **REGISTRO DE IMÓVEIS, PESSOA JURÍDICA, TÍTULOS E DOCUMENTOS, TABELIONATO DE NOTAS E DE PROTESTO DE ALIANÇATO**. Aqui vocês encontrarão normas de conduta que visam orientar as práticas e rotinas dos funcionários ou prestadores de serviço, melhorando o desempenho laboral e sua convivência com os parceiros de trabalho, portanto, são referências também para os procedimentos e posturas no SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade – do Cartório. Trabalhar com qualidade significa estar a postos, vigilante e cooperador, mas significa ainda obter produtos e serviços muito próximos daquilo que foram planejados!

As normas deste REGULAMENTO INTERNO deverão ser lidas, entendidas e respeitadas por cada funcionário.

	<p>MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE</p>	<p>CARTÓRIO ALIANÇA</p>
<p>Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47</p>		

SEJAM BEMVINDOS!

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

1- FILOSOFIA / POLÍTICA

1.1- MISSÃO

Prestar serviços notariais e registrais para a coletividade com alta capacidade técnica e segurança jurídica.

1.2- VISÃO

Ser referência estadual na prestação de serviços de tabelionato e registro.

1.3- VALORES

- 1- Qualidade;
- 2- Legalidade;
- 3- Comunicação.

1.3-1. Qualidade: Realizar procedimentos com clareza e objetividade, prestando serviços com plena eficácia.

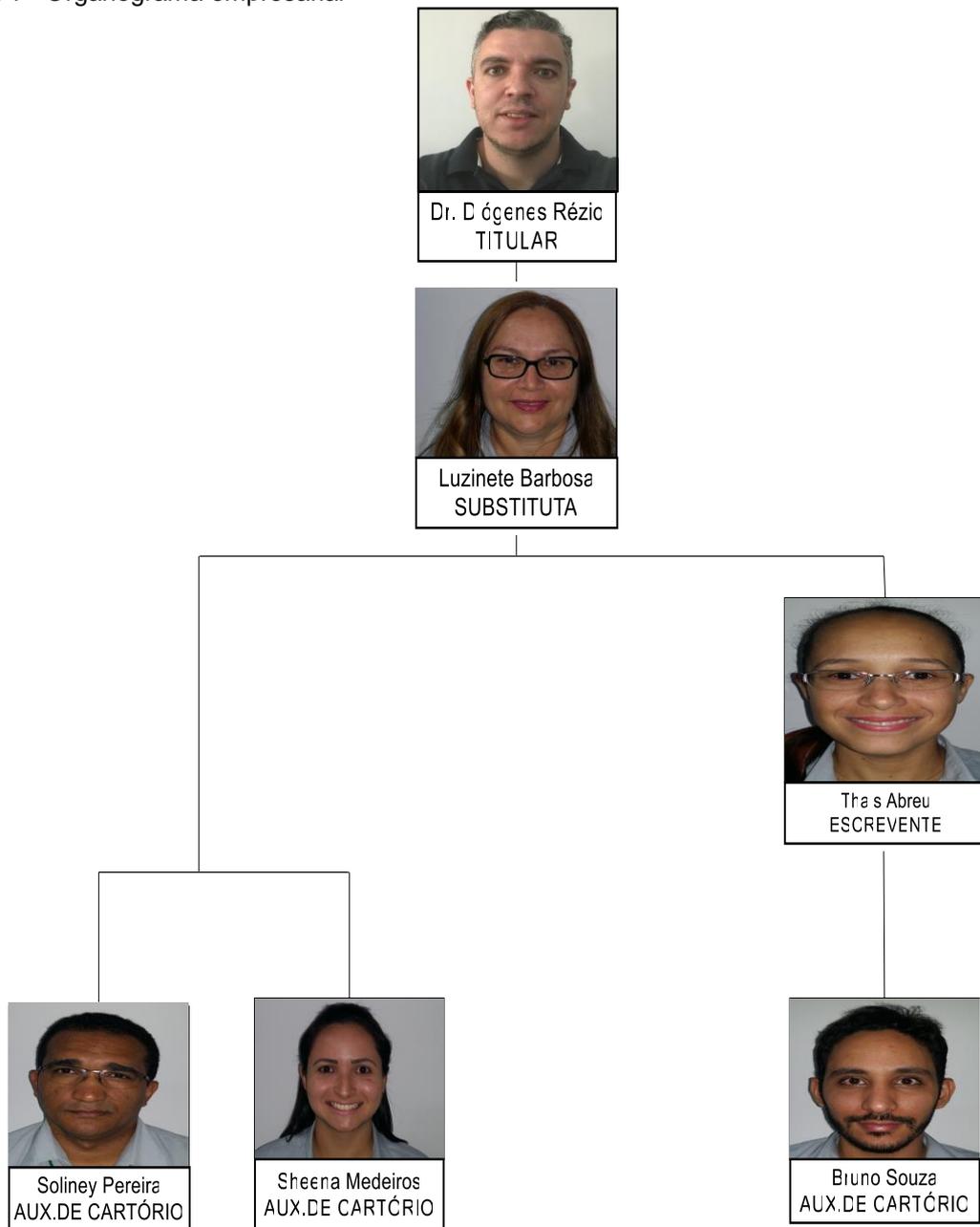
1.3-2. Legalidade: Cumprir os ditames legais, orientando e esclarecendo o usuário.

1.3-3. Comunicação: Estabelecer contato extra presencial com o usuário por meios de canais virtuais, inovadores e seguros.

2- ORGANOGRAMA – FUNÇÕES E FUNCIONÁRIOS ATUAIS

	<p align="center">MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE</p>	<p align="center">CARTÓRIO ALIANÇA</p>
<p align="center">Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47</p>		

Figura 1 - Organograma empresarial



Fonte: Cristiano Martins, 2018

3- SOBRE O ORGANOGRAMA

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

O organograma é uma representação gráfica da estrutura hierárquica do cartório, apontando o lugar de cada um com base no percentual de responsabilidades de cada cargo. É uma representação diretamente ligada às descrições de cargo, que detalham as atividades da função de cada cargo, além de ser referência para o Plano de Cargos e Salários do Cartório, considerando que os fatores de responsabilidades decidem o piso e o teto salarial, ajudando a compor a escalada de carreira.

4- RELAÇÕES DE TRABALHO

8.1- CONTRATO DE TRABALHO

Ao ser selecionado o profissional assina com o cartório um contrato de experiência, que tem duração de até 45 dias e depois mais 45 dias, conforme determina a legislação. O funcionário será observado em seu desempenho e, caso aprovado, o contrato será prorrogado por tempo indeterminado. Haverá avaliações por escrito (nos primeiros 45 dias e nos últimos 45 dias), submetendo o funcionário à prova. E, mediante a aprovação nessas avaliações, o contrato passa a ser por tempo indeterminado, caracterizando a efetivação do funcionário no cartório.

Obs.: depois do contrato, caso haja alguma mudança de endereço residencial, cabe ao contratado comunicar a mudança ao superior para as devidas providências.

8.2- DA ADMISSÃO

4.2-1. Para ser admitido ao serviço, o candidato deve apresentar fotocópia (xerox) dos seguintes documentos:

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE</p>	<p style="text-align: center;">CARTÓRIO ALIANÇA</p>
<p style="text-align: center;">Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47</p>		

- a- Carteira de Trabalho e Previdência Social original (CTPS);
- b- Cédula de Identidade (não é CNH);
- c- Certificado de Reservista ou C.A.M. (para homens);
- d- Carteira de Identidade de estrangeiro (se for o caso);
- e- 01 fotografia 3X4 colorida, recente;
- f- C.P.F. regularizado;
- g- Título de Eleitor;
- h- Espelho do PIS (Caixa Econômica Federal), ou cópia do Cartão Cidadão;
- i- Atestado de saúde ocupacional elaborado pelo médico determinado pela empresa (exame admissional);
- j- Comprovante de endereço com CEP;
- k- Certidão de Casamento;

4.2-2. Os funcionários que tenham direito ao benefício do salário família devem apresentar os seguintes documentos:

- a- Certidão de Nascimento dos filhos com até 14 anos;
- b- Declaração de frequência escolar dos filhos de 6 anos acima; em falta, não receberá o salário família;
- c- Fotocópia (xérox) do Cartão de Vacinação dos filhos até 6 anos (tanto a parte com o nome da criança quanto a parte de registro das vacinas). Em falta da cópia desse documento não receberá o salário família;

4.2-3. Documentos não obrigatórios, mas recomendados pela empresa de contabilidade:

- a- Comprovante de escolaridade;
- b- Carta de apresentação do último emprego (se for o caso);
- c- Certidão Negativa Antecedente.

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

O candidato só será admitido e liberado para início do trabalho mediante apresentação de **TODOS** os documentos.

Tratandose da admissão para o exercício de função técnica ou especializada, deve o candidato exibir, também, prova de habilitação profissional, quando exigida.

8.3- HORÁRIO DE TRABALHO E PAUSAS PARA REFEIÇÃO

- a- O horário deverá ser respeitado conforme o definido no contrato de trabalho de cada funcionário;
- b- O expediente do cartório: Segunda a sexta-feira – das 8h às 18h com 2 horas de almoço;
- c- As pausas para lanche deverão ser de até 20 minutos no dia, sendo 2 vezes por dia: pela manhã por 10min a partir das 9h e à tarde, também por 10min, a partir das 15h.

8.4- DO PONTO

- a- O funcionário deverá registrar o ponto ao chegar e ao sair do cartório em quaisquer circunstâncias.
- b- É obrigatório o registro do ponto:
 - 1. No início da jornada;
 - 2. Na saída e chegada do almoço;
 - 3. No final do expediente;
 - 4. Quando deixar o cartório por qualquer motivo fora das hipóteses anteriores;

(Exemplos: está passando mal e vai para casa mais cedo; consulta médica marcada. O retorno em quaisquer dessas hipóteses deve ser registrado).

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

8.5- DOS ATESTADOS

- a- O funcionário que necessita deixar o trabalho para ir a qualquer consulta médica deve pedir ao médico atestado de comparecimento caso não lhe seja fornecido atestado de repouso ou dispensa das atividades laborais. Ao retornar ao trabalho, deve registrar o ponto somente com autorização do superior e após entregar o respectivo atestado de comparecimento. Se o atestado não for apresentado, o período em que o funcionário esteve ausente poderá ser proporcionalmente descontado da sua remuneração correspondente a um dia de trabalho.
- b- Quando o médico diagnosticar caso de doença que impossibilitar o funcionário de comparecer ao trabalho para cumprimento de suas atividades, o funcionário deve apresentar com a maior brevidade possível o atestado para que seja anotada a ausência justificada. Caso não seja possível entregar o atestado no mesmo dia, o funcionário deve comunicar ao gerente por telefone, ou através de recado, o período em que permanecerá ausente, sob pena de perda da remuneração correspondente aos dias não trabalhados caso assim deixar de proceder.
- c- Em qualquer hipótese em que o funcionário deixar o cartório em razão de consulta médica ou problemas de saúde, deve registrar o ponto na saída, sempre após avisar ao supervisor e ao gerente. Se retornar no mesmo dia, só poderá bater o ponto e retornar ao trabalho após autorização do gerente e mediante a apresentação de atestado que justifique o período de ausência.
- d- Qualquer hipótese de ausência fora das acima previstas deve ser informada ao supervisor e ao gerente pelo funcionário interessado para fins de ordenação e rearranjo do serviço a fim de se evitar prejuízos para o atendimento dos usuários do serviço.

	<p align="center">MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE</p>	<p align="center">CARTÓRIO ALIANÇA</p>
<p align="center">Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47</p>		

8.6- ATRASOS E AUSÊNCIAS

- a- Sendo certo que o horário de trabalho deverá ser observado rigorosamente, fica estipulado que o atraso superior a 10 minutos verificado no registro do ponto acarretará desconto em folha, salvo se devidamente justificado ao superior imediato.
- b- O funcionário se obriga em avisar ao superior imediato, verbalmente ou por escrito, ou pedir para avisar por qualquer outro meio, de forma a ficarem devidamente consignados os dias em que, por doença ou por força maior, não puder comparecer ao serviço.
- c- Se necessitar faltar, é dever do funcionário avisar com a maior antecedência possível (telefone/recado).**

8.7- DAS FALTAS JUSTIFICADAS

- a- São previstas por lei (artigo 473 da CLT) e Acordo Sindical, as seguintes faltas, as quais, quando comprovadas, não serão descontadas do pagamento e nem consideradas para cálculo das férias:

Quadro 2 – Faltas justificadas

Motivo	Documento Comprovante	Duração
Matrimônio do funcionário	Certidão de Casamento Continua	3 dias consecutivos a contar da data do casamento

Continua

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

Falecimento de cônjuge, pais e filhos	Atestado de Óbito	3 dias consecutivos
Falecimento de irmãos	Atestado de Óbito	2 dias consecutivos
Alistamento	Protocolo ou Atestado Militar	Período exigido pelo Serviço Militar
Licença maternidade trabalho	Atestado Médico	120 dias consecutivos. Podendo iniciar nos 28 dias que antecedem a data prevista para o parto.
Licença paternidade	Certidão de Nascimento do filho	5 dias consecutivos
Acidente do Trabalho, Auxílio doença.	C.A.T Comunicação de Acidente do Trabalho	Pelo tempo que durar a recuperação. Os primeiros 30 dias são pagos pela empresa. O que ultrapassar é de responsabilidade da Previdência Social.

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

8.8- DOS ACIDENTES DE TRABALHO

- a- Em caso de acidentes de trabalho, o funcionário deve comunicar imediatamente a ocorrência ao seu superior imediato, mesmo que não apresente gravidade, a fim de serem tomadas as providências que o caso exigir.
- b- O funcionário acidentado no trabalho deve obedecer às ordens determinadas para seu tratamento, e quando lhe for dada alta médica, reassumir o emprego.

8.9- DAS PENALIDADES

A transgressão de qualquer disposição deste Regulamento ou estatuída na Consolidação das Leis do Trabalho importa a aplicação criteriosa e justa da penalidade cabível. As penalidades, que serão aplicadas proporcionalmente à gravidade da infração cometida, são as seguintes:

- a- Advertência por escrito;
- b- Suspensão;
- c- Demissão.

São consideradas irregularidades e como tal sujeitas também à perda do descanso semanal remunerado e feriados, as seguintes:

- a- Saídas antes do horário estabelecido, sem motivo justificável ou previsto em lei e sem comunicação;
- b- Deixar de registrar o ponto na saída ou entrada da empresa, bem como nos intervalos de almoço.

8.10- DA RESCISÃO DO CONTRATO DE TRABALHO

	<p align="center">MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE</p>	<p align="center">CARTÓRIO ALIANÇA</p>
<p align="center">Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47</p>		

A rescisão do contrato de trabalho pode resultar de:

- a- Livre e espontânea vontade do funcionário (pedido de demissão);
- b- Vontade unilateral do empregador, podendo ser:
 - 1- Sem justa causa;
 - 2- Com justa causa.

8.11- DEMISSÃO POR JUSTA CAUSA

Constituem justa causa para rescisão de Contrato de Trabalho pelo empregador (CLT – Art. 482):

- a- Ato de IMPROBIDADE;
- b- Incontinência de conduta ou MAU PROCEDIMENTO;
- c- Negociação habitual por conta própria ou alheia, sem permissão do empregador;
- d- Condenação criminal do empregado, transitada em julgamento, caso não tenha havido suspensão da execução da pena;
- e- DESÍDIA no desempenho das respectivas funções;
- f- Embriaguez habitual ou em serviço;
- g- Violação de segredo da empresa;
- h- Ato de INDISCIPLINA ou de INSUBORDINAÇÃO;
- i- Abandono de emprego;
- j- Ato lesivo à honra ou à boa fama praticado no serviço contra qualquer pessoa, ou ofensas físicas;
- k- Ato lesivo à honra e à boa fama ou ofensas físicas praticadas contra o empregador ou superiores hierárquicos;
- l- Prática de jogos de azar;

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

- m- Constitui igualmente justa causa para dispensa de empregado, a prática, devidamente comprovada, de atos atentatórios à segurança nacional (art. 482, § único, CLT).

8.12- DO PAGAMENTO DOS SALÁRIOS

- a- O pagamento será efetuado até o quinto dia útil do mês subsequente ao vencido, de acordo com o artigo 459, § 1º da CLT. O cartório paga todo último dia útil do mês.

8.13- FÉRIAS

- a- O período aquisitivo de férias são os 12 meses que se seguirem à contratação e, após o primeiro período, adquirese o direito às férias em cada período subsequente de 12 meses;
- b- De acordo com o art. 136 da CLT, as férias anuais a que o funcionário tiver direito **serão concedidas na data que melhor atenda aos interesses e exigências do serviço, observada a escala** estabelecida pela administração do Cartório;
- c- Conforme permitido pelo art. 134, § 1º da CLT, as férias, em casos excepcionais, poderão ser concedidas em dois períodos, um dos quais não poderá ser inferior a 10 dias corridos;
- d- O funcionário poderá converter o período de férias a que tiver direito em abono pecuniário, nos termos do art. 143 da CLT. Neste caso, receberá a remuneração que lhe seria devida nos dias correspondentes;
- e- O direito a um período de 30 dias de férias, de acordo com o art. 130 da CLT, somente é adquirido se o funcionário não houver faltado ao serviço mais de 5 vezes durante o período aquisitivo;

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE</p>	<p style="text-align: center;">CARTÓRIO ALIANÇA</p>
<p style="text-align: center;">Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47</p>		

- f- Será de apenas 24 dias corridos o período de férias, quando o funcionário houver tido seis faltas;
- g- O empregado, nas duas semanas que antecedem as suas férias, deve entregar ao cartório sua Carteira de Trabalho para que nela seja feita a devida anotação;

8.14- DAS REGRAS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO E ORGANIZAÇÃO INTERNA DO CARTÓRIO

4.14-1. PROIBIÇÕES E SUAS RELAÇÕES COM COMPLIANCE

- a- É proibido Recusar fé a documentos públicos, após sua regular verificação;
- b- É proibido valerse do cargo para lograr proveito pessoal ou de outrem, em detrimento do Cartório;
- c- É **proibido receber propina, comissão, ou vantagem de qualquer espécie**, em razão de suas atribuições;
- d- É **proibido receber dinheiro pelos serviços executados**, quem não seja operador de caixa ou pessoa autorizada pelo tabelião;
- e- É proibido utilizar recursos pessoais, ou materiais do Cartório em serviços ou atividades particulares;
- f- É proibido uso do celular e internet em horário de trabalho para fins alheios às necessidades e ocorrências do serviço;
- g- **PROIBIDO** rasurar, rasgar, jogar fora, mudar de lugar, levar consigo ou emprestar qualquer documento, papel ou material impresso do Cartório ou mesmo de setor diverso do que estiver lotado o funcionário. Válido também para manuais, impressos, tabelas, fichas de controle, selos etc.

4.14-2. DEVERES

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

- a- Em caso de erro do valor do selo ou o serviço atribuído ao selo, providenciar o cancelamento com o tabelião ou com substituto.
- b- Ao efetuar a abertura de cadastro de novos clientes, o funcionário deve verificar atentamente os requisitos de segurança e originalidade dos documentos apresentados e, caso surja alguma dúvida sobre as características do documento apresentado ou em caso de suspeita de falsificação, o funcionário deve procurar o auxílio dos colegas mais experientes, bem como acionar o superior. Nenhum cadastro deve ser aberto se não houver segurança quanto aos documentos apresentados. É prudente que o funcionário peça outro documento quando houver dúvida quanto ao apresentado;
- c- Todo funcionário é responsável pela manutenção e organização dos seus instrumentos de trabalho, sendo que é de sua obrigação cuidar para que funcionem sempre bem. Lembrando que entendese por instrumentos de trabalho todos os objetos utilizados para este fim: carimbos, crachás, selos, computadores, impressoras, scanners e livros que compõem o acervo;
- d- Cumprir todas as normatizações, regras, procedimentos e ações que atendam à difusão da cultura da excelência em todos os níveis de gestão, uso individual de “kit limpeza” disponibilizado para cada posto ou por setor, cuidando de seu posto de trabalho; preencher ou colaborar com informações para o preenchimento de formulários da qualidade, bem como contribuir para manutenção do programa 5 S.

4.14-3. UNIFORME

- a- O uso do uniforme é obrigatório;

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

- b- O cartório fornecerá 5 camisas pelas quais o funcionário ficará responsável por zelo e uso do mesmo durante todos os dias da semana, se comprometendo com sua devolução em caso de eventual desligamento do cartório por qualquer motivo.

4.14-4. INTERNET

- a- O uso da internet é exclusivo para resolver questões da empresa e com autorização de um superior imediato;
- b- Fica PROIBIDA a utilização de Facebook, Instagram, sites pornográficos, sites de relacionamento, namoro, Skype, chats, Youtube, jogos, futebol, vídeos, WhatsApp, updownloads ou qualquer outro assunto alheio às necessidades do serviço.
- c- Fica proibida a utilização do celular pessoal, sendo liberado somente em horários de lanche. Portanto, o celular deverá ficar dentro da gaveta ou bolsas pessoais.

4.14-5. USO DO TELEFONE FIXO E CELULARES

- a- O cartório possui telefones fixos e celulares que são de uso estritamente profissional. É proibido o uso desses telefones para resolver questões particulares, tanto para fazer, como para receber ligações, salvo autorização especial compreendendo, inclusive, computadores, impressoras, máquinas fotocopadoras.
- b- Os celulares pessoais de cada funcionário deverão ficar no modo silencioso durante todo o horário de trabalho. Somente é permitido o uso para fins pessoais em casos de extrema necessidade e urgência, ou nos intervalos para almoço e lanche;

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

- c- Lembrese: para se ter o respeito do usuário é imprescindível uma postura profissional. O usuário está a todo tempo observando quem o atenderá enquanto aguarda sua vez;

4.14-6. REUNIÕES E TREINAMENTOS PROFISSIONAIS

- a- O cartório busca o desenvolvimento constante de seus funcionários, sendo assim, os treinamentos de aperfeiçoamento profissional e reuniões acontecerão com frequência razoável e podem ocorrer em horários diferentes aos horários de trabalho;
- b- As reuniões agendadas pelo cartório em que há a solicitação da presença de todos ou dos que trabalham em determinado departamento deverão ser respeitadas. A ausência só será justificada se avisada com antecedência, e através de dispensa pelo superior;
- c- Todo aprendizado será cobrado em provas aplicadas trimestralmente pelo tabelião ou pela consultoria em RH;

4.14-7. ORGANIZAÇÃO DO LOCAL DE TRABALHO

- a- Manter sempre o local de trabalho limpo e organizado é dever de todos. Colaborar com a limpeza e organização do ambiente de trabalho é fundamento profissional;
- b- Manter as portas fechadas, luzes apagadas e desligar o ar condicionado ao sair das salas;
- c- Nunca deixar documentos em lugares indevidos; arquivar em local apropriado;
- d- Objetos pessoais devem estar guardados em poder do funcionário;

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

- e- Ao final do dia recolher o lixo e deixar sua mesa e a cozinha, ou copa, organizada;

5- ORGANIZAÇÃO INDIVIDUAL

- a- Não ocuparse em serviços particulares e outras atividades que não condizem com o trabalho durante o horário do expediente;
- b- Não afastarse do setor de serviço sem a devida autorização do supervisor/líder do setor, exceto em casos de perigo grave iminente;
- c- Cada funcionário deverá permanecer em seu posto de trabalho, mesmo quando o cartório estiver em ritmo lento, com paralização do sistema ou sem clientes naquele momento.

6- ORGANIZAÇÃO DA COZINHA

- a- A cozinha ou copa é um bem de todos.
- b- Fica determinado que para UMA pessoa entrar na cozinha ou copa para o lanche, a OUTRA pessoa deverá tê-la desocupado;
- c- Os estragos ou problemas acontecidos na cozinha em seu uso serão de responsabilidade da pessoa que a estiver usando;
- d- Fica proibido deixar comida espalhada ou sujeira após ter lanchado;
- e- Cada um deverá lavar seu prato, copos e talheres de uso;
- f- O lixo deverá ser jogado na lixeira, bem acondicionado ao final do expediente e lacrado ou bem fechado;
- g- O café da manhã pode ser tomado no cartório desde que o funcionário chegue com a antecedência necessária para que às 8h todos estejam nos seus respectivos postos de trabalho;

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

- h- Aqueles que não desejarem tomar café da manhã no cartório, poderão fazer seu lanche à tarde, que é oferecido pelo cartório, desde que observando o horário ajustado por escalas;

Lembre-se:

A harmonia e asseio do ambiente onde todos convivem depende do bom senso e da vontade de cooperação de cada um. Respeite seus colegas mantendo sempre limpo o ambiente que será utilizado por outrem e não apenas por você!

Os deveres dos funcionários fazem parte das atividades diárias, e todos devem preocuparse em cumprilos.

7- POSTURA PROFISSIONAL

- a- O trabalhador é um importante fator do ambiente de trabalho. Por isso, todo trabalhador deve cuidar de pontos essenciais para manter sua boa aparência e higiene pessoal no ambiente de trabalho;
- b- Manter postura profissional e respeitosa durante todo o tempo em que estiver dentro do cartório, mesmo em intervalos e horários de descanso.
- c- Evitar falar ao telefone na frente de outras pessoas, principalmente quando atender o celular em ligações particulares.
- d- Não incitar conversas e maledicências: “FOFOCAS”. Evitar as conversas paralelas e improdutivas em horário de trabalho.
- e- Quando atendemos uma ligação sem saber quem está do outro lado da linha, devemos adotar o senhor e senhora como pronome de tratamento.
- f- Ser cortês e gentil com os colegas de trabalho e principalmente com os clientes.

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

- g- Cuidar do bemestar físico para o trabalho, evitando o uso de álcool em períodos que antecedam o trabalho, por grande probabilidade de acarretar em prejuízo no desempenho profissional.

8- DEVERES DE CONDUTA PESSOAL DO FUNCIONÁRIO

A bem da disciplina e do bom andamento do serviço, o funcionário é obrigado a atender rigorosamente às seguintes disposições:

- a- Ter na devida consideração os seus superiores hierárquicos e companheiros de serviço;
- b- Acatar e cumprir com presteza as ordens recebidas;
- c- Trabalhar com necessária atenção, a fim de evitar danos e prejuízos materiais;
- d- Desempenhar seu trabalho com zelo e dedicação às atribuições do cargo;
- e- Desenvolverse de maneira que possa obter maior rendimento e eficiência, sempre dentro da qualidade exigida;
- f- Ocuparse unicamente da execução das ordens recebidas, quando em serviço fora da sede;
- g- Auxiliar, em todas as instâncias, colegas novatos que estejam assumindo postos de serviços.
- h- Atender com presteza: ao público em geral, prestando as informações requeridas, ressalvadas as protegidas por sigilo e a expedição de certidões requeridas para defesa de direito ou esclarecimento de situações de interesse pessoal;
- i- Levar as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo ao conhecimento do superior;
- j- Guardar sigilo sobre assuntos do cartório;

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

k- Ser assíduo e pontual.

9- SIGILO PROFISSIONAL

- a- Todo assunto tratado dentro do cartório não deve ser levado para fora. Seja com relação ao cartório, aos trabalhos produzidos ou aos clientes. **O sigilo e a discrição são essenciais nas atividades de trabalho.**
- b- Preze pela Ética Profissional: cuidado ao tratar de assuntos dos clientes (usuários). Estes assuntos podem ser tratados com colegas de trabalho somente se profissionalmente, jamais em conversas paralelas.

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

SEÇÃO II QUALIDADE

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

1. TERMOS E DEFINIÇÕES NESTA SEÇÃO

ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas;

ANOREG/BR: Associação dos Notários e Registradores do Brasil;

CPD: Centro de Processamento de Dados;

FNQ: Fundação Nacional da Qualidade;

Não Conformidade: algo que não está conforme o planejado ou esperado, quando há um erro de processo ou defeito no produto, por exemplo;

NBR: Norma Brasileira;

NC: abreviação de “não conformidade”;

PC: abreviação de “parcial conformidade”;

PCMSO: Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;

POPs: Procedimentos Operacionais Padrões;

PPRA: Programa de Prevenção de Riscos Ambientais;

PQTA: Premio de Qualidade Total ANOREG;

Qualidade: Quando o produto está em conformidade com as exigências do planejamento;

RAC: Reunião de Avaliação Crítica;

RINAC: Registro Interno de NãoConformidades

SGQ: Sistema de Gestão da Qualidade.

2. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

O Cartório Aliança está sob a titularidade de Diógenes Nunes Rézio, aprovado em sexto lugar no concurso realizado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (2008), e assumido a delegação em 11/10/2011.

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

A serventia possui as seguintes especialidades: Tabelionato de Notas, Tabelionato de Protesto, Registro Civil de Pessoas Jurídicas, Registro de Títulos e Documentos e Registro de Imóveis. O cartório busca a excelência e a qualidade na prestação dos serviços para garantir a publicidade, autenticidade segurança e eficácia dos atos jurídicos.

O titular é aprovado em vários concursos, entre eles analista judiciário do Supremo Tribunal de Justiça, analista judiciário do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e em outros concursos de cartórios. Trabalhou também como substituto da Serventia de Registro de Imóveis de Alto Rio Novo/ES e escrevente no Registro de Imóveis em Porto Franco. É pósgraduado em direito notarial e registral e em outras matérias. É o atual Presidente do Fundo Especial de Ressarcimento das Pessoas Naturais do Estado do Tocantins (FUNCIVIL) e vicepresidente do INOREG.

Razão Social: CARTÓRIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS, PESSOAS JURÍDICAS, TÍTULOS, DOCUMENTOS, TABELIONATO 2º DE NOTAS.

CNPJ: 14.662.832/000188.

Endereço: Avenida Bernardo Sayão, nº 405, térreo, centro, Aliança do Tocantins TO CEP: 77455000.

Site: <http://www.cartorioalianca.com>

3. POLÍTICA EMPRESARIAL E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A política empresarial do cartório possui base em objetivos estratégicos cujos indicadores norteiam decisões em “Produtividade”, “Usuário”, “Processos Internos”, “Aprendizado e Crescimento”.

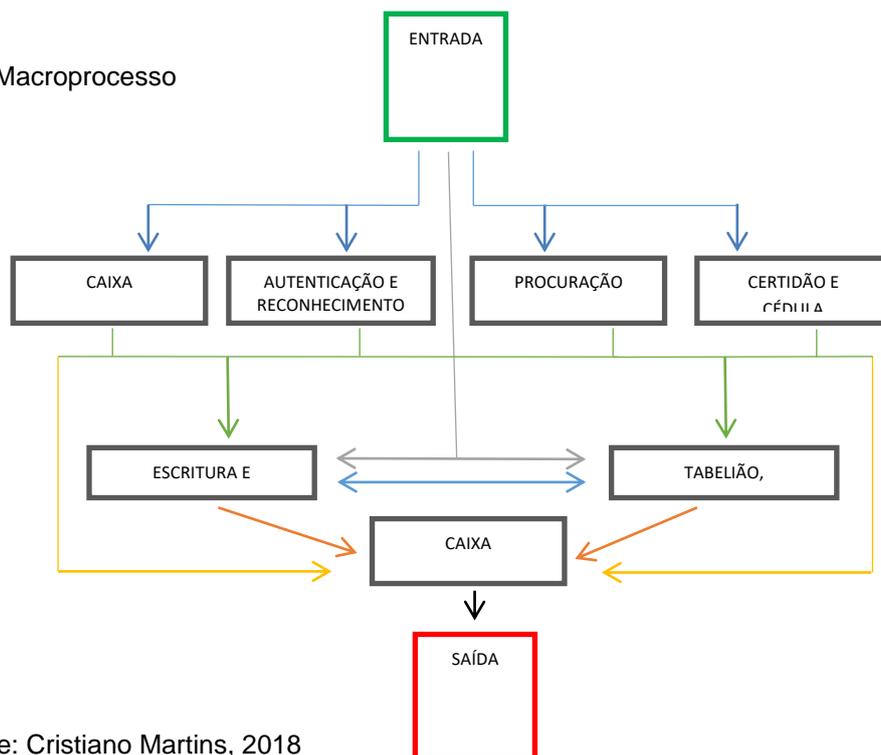
Produtividade: 1 Ampliar a quantidade de Atos de autenticação; 2 Ampliar quantidade de Atos de reconhecimento de firma; 3 Ampliar quantidade de Atos de reconhecimento de firma de veículos; 4 Ampliar quantidade de Atos notariais;

4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)

O Cartório Aliança estabelece, documenta, implementa e mantém um Sistema buscando a eficácia e melhoria contínua por meio dos Objetivos da Política da Qualidade. O SGQ é estruturado nos macroprocessos, definindo os métodos e os critérios necessários para garantir a operacionalidade e o controle efetivo dos processos internos.

A descrição da sequência e das interações desses processos pode ser assim demonstrada:

Figura 2 - Macroprocesso



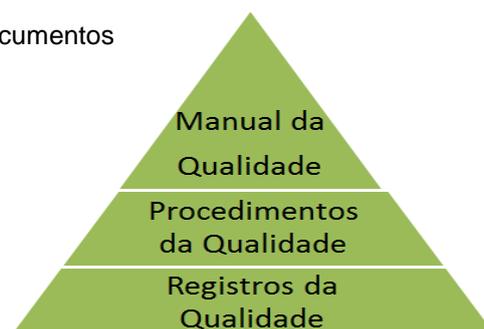
	<p align="center">MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE</p>	<p align="center">CARTÓRIO ALIANÇA</p>
<p align="center">Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47</p>		

Detalhamento das interações entre os macroprocessos:

1. As demandas apresentadas pelos clientes deverão ser analisadas e qualificadas de forma adequada, para tanto buscandose as reais intenções sobre aquilo que se pretende praticar;
2. O tabelião, bem como os gestores, deverão ter foco na satisfação dos clientes, garantindo plena segurança jurídica aos atos realizados;
3. Os serviços deverão ser prestados de forma a atender aos requisitos legais, de modo a atender ao máximo as expectativas do cliente, aumentando com isto sua satisfação;
4. A realização dos serviços deverá ser monitorada continuamente, com o objetivo de garantir e melhorar a eficácia do SGQ. As melhorias poderão ter por origem: resultados de auditorias internas, análise de indicadores, ocorrências do processo, dentre outras situações relevantes que se apresentem;
5. A satisfação do usuário com os serviços prestados deverá ser monitorada, a fim de que se busquem informações para implementação de melhorias;
6. O tabelião e os gestores assegurarão o planejamento do SGQ, provendo meios e recursos necessários para a constante melhoria das atividades disponibilizadas.

5. MANUAL ESTRUTURAL DA DOCUMENTAÇÃO

Figura 3 – Manual da documentos



Fonte: Cristiano Martins, 2018

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

6. CERTIFICAÇÕES DO SGQ

Dentro dos limites do Sistema de Gestão descritos no escopo deste manual, o Cartório Aliança possui Certificação de Qualidade na(s) seguinte(s) norma(s) e órgão(s) certificador (es):

- a) Selo de Qualidade Prata PQTA;

7. POLÍTICA DA QUALIDADE

A política da qualidade do Cartório Aliança tem como diretriz básica oferecer em todos os atos: Segurança Jurídica e sustentação da Fé Pública, que lhe é outorgada, através de manutenção da Cultura de Excelência, referendada na Fundação Nacional da Qualidade, na NBR 15 906 ABNT e no Prêmio de Qualidade Total Anoreg – PQTA.

8. ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade do Cartório Aliança é aplicável a todos os setores da serventia abrangendo seus processos.

8.1- NBR Norma Brasileira nº 15906 e ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas

- a) **Liderança e Estratégia**, com definição de Política Empresarial por parte do titular, difusão plena, revisão periódica, estabelecimento de indicadores e metas objetivas, e correlação dessa política com as atividades dos funcionários. Estabelecimento de Código de ética.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE</p>	<p style="text-align: center;">CARTÓRIO ALIANÇA</p>
<p style="text-align: center;">Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47</p>		

- b) **Comunicação com as partes interessadas** com estabelecimento de canais de comunicação interna e externo e ampla divulgação da estratégia adotada.
- c) **Responsabilidade e autoridades**, com definição, aprovação e difusão de organograma.
- d) **Planejamento estratégico e gestão de resultados**, com reuniões envolvendo o titular, as lideranças e Comitê da Qualidade imprimindo críticas à estratégia, aos processos internos, pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades (Análise SWOT e Mapa Estratégico), as opiniões das partes interessadas, e garantia de recursos, incluindo financeiros, buscando desenvolvimento sustentável.
- e) **Indicadores de desempenho** setoriais, com metas objetivas, mensuráveis, comunicadas e entendidas pelos funcionários e plenamente alinhados à missão, visão e valores.
- f) **Análise dos resultados de monitoramento**, com reuniões bimestrais de Comitê da Qualidade, bimestral de lideranças e semestrais com toda a equipe em Reuniões de Avaliação Crítica (RAC) promovendo revisão de metas e Política Empresarial, garantia de foco no usuário, desempenho econômico do serviço, desempenho dos funcionários, saúde e segurança ocupacional, ações socioambientais, ética e atendimento aos requisitos legais e regulamentares, desempenho de processos e sistemas de trabalho.
- g) **Foco nas partes interessadas**, com pesquisas de satisfação interna e externa, pesquisas de segmentação; respostas claras às queixas e críticas levantadas via email, mural, circulares internas e site.
- h) **Desenvolvimento e foco na equipe de profissionais**, com Plano de Cargos e Salários, descrição de cargos, Avaliação de Potencial,

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE</p>	<p style="text-align: center;">CARTÓRIO ALIANÇA</p>
<p style="text-align: center;">Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47</p>		

Pesquisas de clima, avaliações de desempenho e ascensão meritocrática.

- i) **Capacitação e treinamento**, com programas e calendários definidos de capacitações e treinamentos, tanto técnicos quanto organizacionais envolvendo liderança, comunicação e atendimento.
- j) **Incentivos ao conhecimento**, com ações de recompensa, motivação e estímulo ao conhecimento, à implementação de novas ideias.
- k) **Avaliação**, estabelecendo medidas de aprendizagem, mudanças de comportamento e resultados; monitoramento de rotatividade de pessoal, absenteísmo, acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, horas de treinamento, erros e retrabalhos, contínua qualificação dos funcionários, desvios de comportamento ético, com registros das avaliações.
- l) **Gestão dos processos de prestação de serviços, instalações e ambiente de trabalho**, com disponibilização de ergonomia e infraestrutura para funcionários e usuário.
- m) **Informatização e controle de dados**, com registros digitalizados, segurança, prevenção de danos e perdas, sistema contra incêndios; softwares de gestão; cumprimento de prazos de disponibilização dos serviços em prazos menores do que o prazo legal.
- n) **Informações ao usuário**, sobre emolumentos, documentos necessários para obtenção dos serviços requisitados.
- o) **Gestão socioambiental**, praticando política de contratação de jovem aprendiz, sigilo e discrição no trato com feedback “negativo”, quando necessário, para o funcionário, repúdio à utilização de mão-de-obra infantil, registro inadequado de trabalho; oferta de benefícios ao funcionário, atividades socioculturais.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE</p>	<p style="text-align: center;">CARTÓRIO ALIANÇA</p>
<p style="text-align: center;">Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47</p>		

- p) **Integração ambiental**, com ações de compromisso à proteção ambiental, redução de impactos e consumo consciente de energia e redução de produção de lixo.
- q) **Saúde e segurança ocupacional**, com conscientização e capacitações envolvendo melhores posturas de trabalho, uso de equipamentos ergonômicos e ginástica laboral.

8.2- PQTA Prêmio Qualidade Total Anoreg

- a) **Gestão Estratégica**, tendo como eixo a Missão, Visão e os Valores. O mapa estratégico é o instrumento de gestão em destaque.
- b) **Gestão Operacional**, com estabelecimento de Procedimentos Operacionais Padrões, identificação e tratamento de não conformidades, alinhamento de indicadores à política da qualidade e estabelecimento de metas e identificação de fornecedores. Principais instrumentos: RINAC – Registro Interno de Não Conformidades, Plano de Ação 5W2H e Formulários de Auditoria Interna.
- c) **Gestão de Pessoas**, com estabelecimento de MACEQ – Manual de Condutas Ética e Qualidade, qualidade e fornecedores; Diagnóstico de Clima; Plano de Cargos e Salários; Treinamentos e capacitações internos e externos.
- d) **Gestão de Instalações**, com adequações ergonômicas e infraestrutura para conforto do usuário e do funcionário.
- e) **Gestão de Saúde e Segurança no trabalho**, com capacitações e campanhas préestabelecidas em saúde do trabalhador. Os principais instrumentos PPRA e PCMSO.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE</p>	<p style="text-align: center;">CARTÓRIO ALIANÇA</p>
<p style="text-align: center;">Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47</p>		

- f) **Gestão Socioambiental**, com projetos de responsabilidade social e ambiental envolvendo funcionários, além de interação com a sociedade.
- g) **Gestão da Informação e controle de dados**, com ambiente plenamente informatizado e acervo 99% digitalizado.
- h) **Gestão da Inovação**, por via de constante ação do Comitê da Qualidade, através de reuniões de estudo, para a equipe textos de revisão de leis e estudos dos cadernos de boas pratica PQTA, acessando novas tendências. A instauração do Qr Code para consulta dos atos trouxe modernidade tanto para a equipe quanto para o usuário além de segurança jurídica.
- i) **Gestão de Compliance**, com estabelecimento de coordenação de “Compliance” no Comitê da Qualidade e geração de evidências de obediência à Lei 12 846/2013, ISSO 37.0001 e ISSO 19.600.

8.3- PROGRAMA 5 SENSOS

- a) **Senso de Utilização**, principal mensagem: tudo é útil.
- b) **Senso de Organização**, principal mensagem: tudo tem o seu lugar.
- c) **Senso de Limpeza**, principal mensagem: não sujar.
- d) **Senso de Padronização**, principal mensagem: tudo tem um modo de fazer e de ser apresentado.
- e) **Senso de Manutenção**, principal mensagem: nunca mais parar.

9. FLUXOGRAMA DOS PROCESSOS

Para melhor conhecimento dos processos efetuados pelo cartório, foram elaborados Fluxogramas dos principais Mapas de Processos, dos também principais processos de cada setor do cartório, que podem ser encontrados na pasta virtual

	<p align="center">MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE</p>	<p align="center">CARTÓRIO ALIANÇA</p>
<p align="center">Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47</p>		

“Gestão Estratégica”, subpastas “POPs do Cartório”, Mapa de Processos”. Os principais processos mapeados são:

9.1- Setor de Tabelionato de Notas e Tabelionato de Protestos

- a) Lavraturas de Escrituras, vide gestão operacional, subpasta “mapa de processos” + “mapas de processos de tabelionato” + “processo lavratura de escrituras”;
- b) Lavraturas de Procuções, vide gestão operacional, subpasta “mapa de processos” + “mapas de processos de tabelionato” + “processo lavratura de procuções”;
- c) Autenticações, vide gestão operacional, subpasta “mapa de processos” + “mapas de processos de tabelionato” + “processo de autenticações”;
- d) Reconhecimento de Assinaturas, vide gestão operacional, subpasta “mapa de processos” + “mapas de processos de tabelionato” + “processo Reconhecimentos de Assinaturas”;
- e) Reconhecimento de Assinaturas, vide gestão operacional, subpasta “mapa de processos” + “mapas de processos de tabelionato” + “processo Reconhecimentos de Assinaturas”;
- f) Apontamento de Protesto, vide gestão operacional, subpasta “mapa de processos” + “mapas de processos de tabelionato de protesto” + “processo de Apontamento de Protesto”;
- g) Arquivo de desistência, vide gestão operacional, subpasta “mapa de processos” + “mapas de processos de tabelionato de protesto” + “processo de desistência de protesto”;

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

- h) Arquivo de Remessa, vide gestão operacional, subpasta “mapa de processos” + “mapas de processos de tabelionato” + “processo de arquivo de remessa”;
- i) Arquivo de Retorno, vide gestão operacional, subpasta “mapa de processos” + “mapas de processos de tabelionato” + “processo de arquivo de retorno”;
- j) Protesto de Título, vide gestão operacional, subpasta “mapa de processos” + “mapas de processos de tabelionato” + “processo de protesto de título”;

9.2- Setor de Registro

- a) Emissão de Certidões, vide gestão operacional, subpasta “mapa de processos” + “mapas de processos registro” + “processo emissão de certidões”;
- b) Registro de Cédulas, vide gestão operacional, subpasta “mapa de processos” + “mapas de processos registro” + “processo registro de cédulas”;
- c) Registro de Escrituras, vide gestão operacional, subpasta “mapa de processos ” + “mapas de processos registro” + “processo registro de escrituras”;

9.3- Setor Financeiro

- a) Fechamento de Caixa, vide gestão operacional, subpasta “mapa de processos” + “mapas de processos financeiro” + “processo de fechamento de caixa”.

9.4- Setor Comuns Entre as Áreas

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

- a) Uso do Mural de Avisos, vide gestão operacional, subpasta “mapa de processos” + “mapas de processos comuns entre as áreas” + “processo de uso do mural”.
- b) Emissão de Recibos, vide gestão operacional, subpasta “mapa de processos” + “mapas de processos comuns entre as áreas” + “processo emissão de recibo”.
- c) Geração de Selos, vide gestão operacional, subpasta “mapa de processos” + “mapas de processos comuns entre as áreas” + “processo de geração de selo”.

10. COMITÊ DA QUALIDADE

É uma Comissão formada por um número variável de membros, tendo o compromisso de fazer pontes entre a Consultoria profissional e a Gestão do Cartório. Sendo as principais atribuições do Comitê:

- a) Zelar pela qualidade da prestação de serviços;
- b) Agir como mediador nas questões relacionadas às críticas, sugestões ou opiniões dirigidas à Administração;
- c) Proporcionar a disseminação da cultura de excelência entre a Administração e colaboradores;
- d) Agir como conselheiro nas questões pertinentes à postura, atitudes quanto aos padrões estabelecidos pela Normativa Interna e pela Qualidade;
- e) Supervisionar a implementação dos planos de ação e o alcance dos objetivos e das metas organizacionais;

	<p align="center">MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE</p>	<p align="center">CARTÓRIO ALIANÇA</p>
<p align="center">Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47</p>		

- f) Zelar pelo cumprimento rigoroso da Missão, da Visão e dos Valores do Cartório;
- g) São prerrogativas do comitê também manter os demais setores sempre informados a respeito do andamento e da evolução das atividades do Programa 5 Sentidos, bem como incentivar a participação dos funcionários, buscando a contínua conscientização em prol da qualidade total.

11. ORGANIZAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A- Gestão Estratégica

1. As metas do Cartório Aliança são definidas no Mapa Estratégico, onde são relatados os resultados projetados com os indicadores e as metas pré-definidas. Os objetivos estratégicos do período 2018 são: Produção: manutenção de menor consumo da conta de luz, redução do número de resmas de papel por mês, ampliação do número de atos notariais, ampliação do número de atos registrais. Usuário/Clientes: aumentar número de projetos sócio ambiental realizado ao ano, ampliar quantidade total de usuários contemplados por brindes, ampliar o número de respostas à pesquisa de satisfação externa. Processos Internos: Manutenção do número de conformidades do programa 5S PQTA, tempo entre solicitação e entrega de certidões eletrônicas, tempo entre a solicitação e entrega de certidões balcão, tempo entre a solicitação e entrega de registro de escrituras, tempo entre a solicitação e entrega de registros de títulos e documentos, tempo entre a solicitação e entrega de registro de pessoas jurídicas, tempo entre a solicitação e entrega de registros de cédulas, tempo entre a solicitação e a entrega de lavratura de escrituras, tempo entre a solicitação e a entrega de lavratura de procurações, tempo entre a solicitação e a entrega de autenticações e reconhecimentos de firmas, ampliar o número de processos mapeados. Aprendizado e crescimento: Ampliar cursos de

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

capacitação e treinamento sobre gestão estratégica e qualidade, cursos de capacitação técnica registral e notarial, ampliar a quantidade de cursos acadêmicos, graduação e pósgraduação subsidiadas pelo cartório, acompanhamento das médias de notas de provas de conhecimento conceitual estratégico ou técnico, ampliar média de nota de desempenho individual.

B- Gestão Operacional

1. A política de revisão e controle de documentos ocorre em numeração sequencial desde a Gestão Estratégica até a Gestão Compliance, onde os documentos são revisados e atualizados de acordo com as necessidades que surgirem.

Constam em nossas pastas virtuais documentos de controle da consultoria. Tais documentos estão descritos que “O Cartório Aliança, considera esse documento como sendo não controlado”.

2. A análise dos índices da pesquisa de satisfação externa será feita com periodicidade mensal, por meio do apontamento dos dados estatísticos coletados em reuniões com o titular;
3. A alteração dos dados referente as pesquisas, quando satisfeitos os objetivos buscados por meio desta, serão reavaliados semestralmente, oportunidade em que, poderão ser alterados os itens e critérios a serem observados;
4. Os formulários de não conformidade são preenchidos por todos os departamentos semanalmente, abordando todas as não conformidades ocorridas neste período;
5. A RAC (Reunião de Avaliação Crítica) acontece no Cartório Aliança, no período de 6 em 6 meses.

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

5.1- Como o próprio nome diz, uma Reunião de Avaliação Crítica é um momento em que cada departamento do Cartório apresenta à equipe:

- 1- O histórico de cada departamento;
- 2- Quais são as atividades realizadas;
- 3- Quais são os principais indicadores;
- 4- As metas estabelecidas;
- 5- As metas e objetivos cumpridos e não cumpridos;
- 6- Quais as principais não conformidades e conformidades encontradas nas avaliações e auditorias (internas ou externas);
- 7- Planos de ação referentes ao período de trabalho avaliado.
- 8- A RAC é aberta pelo titular ou substituto e conduzida pelo presidente do Comitê da Qualidade. O condutor faz uma explanação sobre a Missão, a Visão e os Valores do cartório, e sobre as expectativas com relação à RAC, além de apresentar as novidades surgidas no período avaliado: novos funcionários, novos formulários, novas normas, leis e/ou diretrizes.
- 9- Em seguida o condutor da RAC passa a palavra ao primeiro apresentador, o líder de setor falará sobre:
 - a) Qual é sua área;
 - b) Quais são as atividades e/ou serviços de sua área;
 - c) Quais são as metas;
 - d) Orçamento (receita e despesas) de sua área; indicadores, conformidades e não conformidades;
 - e) As principais ações corretivas e preventivas;
 - f) O impacto de sua área no Cartório e nas demais áreas;

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE</p>	<p style="text-align: center;">CARTÓRIO ALIANÇA</p>
<p style="text-align: center;">Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47</p>		

g) Como sua área está referente a cada uma das 9 Gestões de Qualidade, usando, inclusive, do Plano de Ação de sua área e os formulários fechados para comprovar os dados explanados.

- Depois que cada área fez sua explanação, o presidente do Comitê da Qualidade apresentará o Plano de Ação Administrativo (geral) do Cartório e as modificações, acréscimos e decisões para o período seguinte serão nele registradas.
- A RAC pode ser incrementada por dinâmicas de grupo ou por outros recursos didáticos que cada apresentador achar conveniente, além de atividades motivacionais e lanches para o intervalo.
- Feitas as atividades e registros no plano de ação geral, o condutor da RAC anuncia o encerramento, abre a palavra para quem o desejar e, por fim, convida o titular ou substituto à palavra, caso o substituto não seja também o condutor da RAC.

LEMBRANDO QUE: As não conformidades apresentadas por cada setor na RAC resultam em justificativas que cada setor apresentará formalmente e por escrito, ponto a ponto, ao titular ou designado pelo mesmo. Os documentos serão devidamente arquivadas para consulta das auditorias que se fizerem necessárias.

6. O mandato da presidência do Comitê de Qualidade terá vigência de 01 (dois) anos;

C- Gestão de Pessoas

1. O cartório possui uma minibiblioteca que se encontra instalada na sala de reuniões, sendo todos mapeados em lista específica mencionando todos os títulos existentes.

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

2. São realizadas provas bimestral, sobre os variados temas atinentes, tanto ao aspecto técnico da atividade (provas com foco jurídico e de prática notarial), como provas relativas a política da qualidade, sendo que são colocadas como meta:
 - Provas referente a política de qualidade: média 8, independentemente do setor;
 - Provas técnicas jurídicas:
 - Média 9,0 para os funcionários que efetivamente trabalham de forma direta com o conteúdo abordado;
 - Média 6,0 para os funcionários que não trabalhem diretamente com o conteúdo abordado;
3. A avaliação individual de desempenho será realizada bimestralmente.

Justificase a diferença entre as metas tendo em vista que tais avaliações objetivam tanto um contato inicial da equipe com referidos conteúdos, de forma a permitir que todos possam ter conhecimento geral das atividades desempenhadas na serventia como um todo, e, por outro lado, demonstração objetiva de conhecimento apurado sob o que efetivamente realiza.

D- Gestão de Instalação

1. A serventia oferece para seus usuários enquanto aguarda atendimento água, café expresso, wifi e jornal;
2. Temos ainda uma sala de uso exclusivo dos clientes, para que os mesmo possam fazer suas negociações;
3. O CPD é composto por 01 servidor principal (Windows Server 2008 R2), com servidor de espelhamento – RAID, conta também com um Backup para HD interno, dentro do próprio servidor e outro backup

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

para HD externo, além de uma conta nas nuvem onde é feito backup diário, tanto do servidor quanto dos terminais.

4. O cartório analisa os seguintes requisitos para fazer a contratação de produtos e serviços:
 - 1) Qualidade no produto ou serviço;
 - 2) Preço (compatibilidade entre valores cobrados no mercado e qualidade do que oferecido);
 - 3) Recomendação de clientes que já se utilizam deste mesmo fornecedor;
 - 4) Acessibilidade do fornecedor para resolver eventuais demandas urgentes;
 - 5) Cumprimento das obrigações fiscais e trabalhistas;
 - 6) Não Utilização de mão de obra infantil;

E- Gestão Socioambiental

- 1- A serventia tem por objetivo realizar 03 (três) projetos sociais por ano que são:
 - 1) 2ª Edição do Projeto Outubro Rosa – Campanha de prevenção do câncer de mama e colo de útero;
 - 2) 2ª Edição do Projeto Novembro Azul – Campanha de prevenção do câncer de próstata;
 - 3) 2ª Edição do Projeto Dia das crianças – Distribuição de brinquedos e lanche para crianças carentes do município de Aliança do Tocantins;

F- Ouvidoria e Compliance

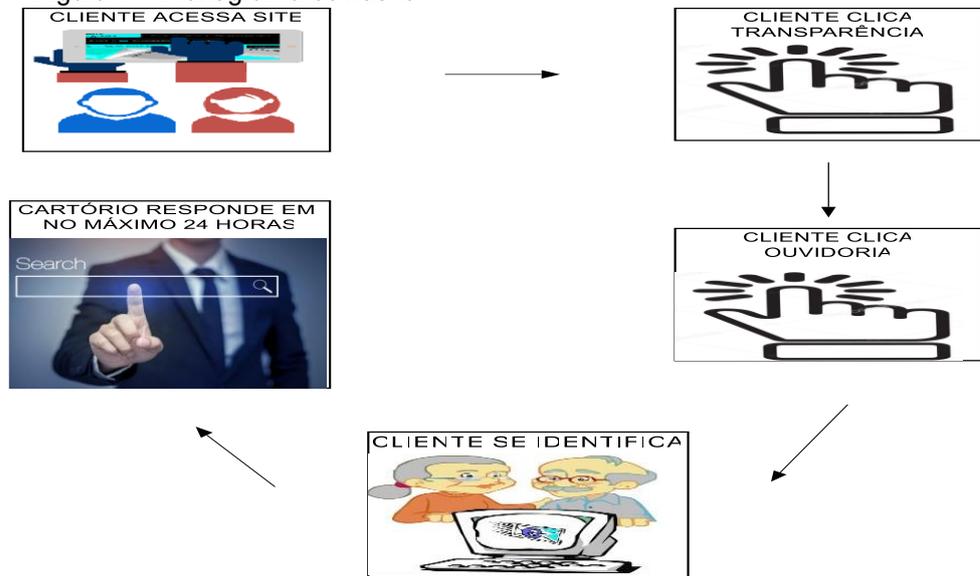
1. A ouvidoria do Cartório Aliança é um canal instituído para servir de comunicação direta entre os usuários e a serventia, com o intuito de

	<p align="center">MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE</p>	<p align="center">CARTÓRIO ALIANÇA</p>
<p align="center">Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47</p>		

receber reclamações, críticas e elogios, dando respostas céleres aos nossos clientes sobre a prestação dos serviços de notas e registros, (ouvidoria@cartorioalianca.com).

1.1- Fluxograma de Ouvidoria

Figura 4 – Fluxograma ouvidoria



Fonte: Cristiano Martins, 2018

Passo 1 – o usuário pode fazer reclamações/elogios através do site clicando no menu inicial, item transparência, subitem ouvidoria;

Passo 2 se identificar com nome, email e telefone para que o cartório possa entrar em contato para acolhida da expressão do cliente;

Passo 3 – o Cartório responde à manifestação dentro 24hs.

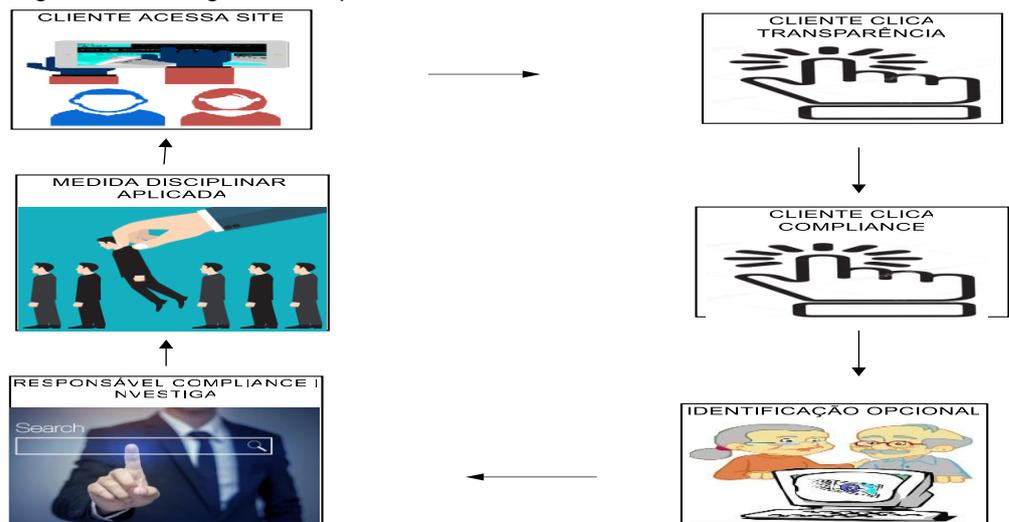
2. Já nossa coordenação de Compliance, do Comitê da Qualidade, possui tratativa específica e tem como referência a Lei 12 846/2013, e as ISOS 37001 e 19600 o cartório pratica atividades de endomarketing

	<p align="center">MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE</p>	<p align="center">CARTÓRIO ALIANÇA</p>
<p align="center">Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47</p>		

visado disseminar as boas praticas, além de como funciona o mecanismo Compliance deixando claro a proibição de obtenção de vantagens, pratica de qualquer tipo de fraude, toda natureza de corrupções, propinas e descumprimento deste manual. (compliance@cartorioalianca.com.br).

2.1- Fluxograma de Compliance

Figura 5 – Fluxograma compliance



Fonte: Cristiano Martins, 2018

Passo 1 o usuário pode fazer a denúncia através do site clicando no menu inicial, item transparência, subitem compliance;

Passo 2 – a identificação do cliente e opcional, isso que a tratativa tem como objetivo primordial preservar identidades estimulando a denuncia;

Passo 3 – de acordo com o teor da denúncia pode a responsável pelo Compliance no C.Q. requisitar apoio e/ou orientação do jurídico que se limita apenas a ajudar no esclarecimento da denúncia, dando legitimidade a investigação, não

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

tendo, portanto, nenhum poder de represália ou sanção sobre o responsável ou responsáveis pela ação de Compliance;

Passo 4 confirmada a denúncia diante robustez de provas a coordenação de Compliance do C.Q. requisita reunião com o titular a fim de deliberar sobre a ação disciplinar, correção ou demissão se fizer necessário.

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

UMA PALAVRA FINAL

- O diálogo entre você e o cartório não acaba aqui.
- Se o cartório mudar alguma norma interna ou reformular as atuais, você será informado.
- É importante que você colabore e não tenha constrangimento em dirigir-se às diretorias, chefias e colegas mais experientes quando precisar de auxílio. Eles formam uma equipe e desejam que você se integre a ela, consolidando a “Aprendizagem organizacional”, que é um dos fundamentos da qualidade e excelência.
- Por último, e buscando manter um ambiente de trabalho sadio dentro do cartório, recomendamos, de forma especial, não pedir nem ceder aos colegas de trabalho favores de caráter financeiro (empréstimos, avais, financiamentos, etc.).
- Se você aceitar, deve saber que todas as consequências e riscos envolvidos nessa relação serão de sua exclusiva responsabilidade e não poderá recorrer à empresa para solução de qualquer problema decorrente dos favores prestados.
- O presente Regulamento Interno entrou em vigor no dia 21/08/2018.

	MANUAL DE CONDUTAS INTERNAS, ÉTICA E QUALIDADE	CARTÓRIO ALIANÇA
Gestão da Qualidade – Documento número 003 - Revisão 003 - Data: 21/08/18 - Página de 1 a 47		

DECLARAÇÃO

Este Regulamento Interno é parte integrante do Contrato de Trabalho.

Declaro, para os devidos fins, ter recebido e lido o Regulamento Interno e estar ciente dos benefícios e normas de conduta do grupo as quais me comprometo a cumprir na sua totalidade. Comprometo me ainda, **no ato de meu desligamento, devolver o referido regulamento que hora recebo, sob pena de ter o valor dos custos de sua produção e impressão descontados.**

Aliança do Tocantins, _____ de _____ de _____

Nome: _____