

MACEQ - Manual de Condutas, Ética e Qualidade

Cartório Del Fiaco: - Número do documento no SGQ 001 - Revisão 19 - data de validade 20/01/2027 -
Página de 01 a 102.

Líder: Tabeliã Titular – Camila de Melo Del Fiaco
Substituta – Michele Maria de Lima

MACEQ Manual de Condutas, Ética e Qualidade

Camila de Melo Del Fiaco

Anápolis/GO, 15 de julho de 2026.
(última alteração)

Sumário

Sumário

MANUAL DE CONDUTAS.....	6
FILOSOFIA	7
I) RELAÇÕES DE TRABALHO:.....	8
1) DA ORGANIZAÇÃO	8
2) 1.1- Organograma.....	9
1.2) Oficial e Substituto(a);	10
1.2.1) TITULAR.....	10
1.2.2) SUBSTITUTA	10
1.3) Escrevente e suboficial do RC.....	10
1.4) Supervisor do setor de autenticação e reconhecimento de firma	10
1.5) Supervisor do setor do tabelionato	10
1.6) Supervisor do setor administrativo	11
1.7) Escreventes;.....	11
1.8) Auxiliar de cartório;	11
3) DAS RESPONSABILIDADES NA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	12
3.1) RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	12
3) DOS FUNDAMENTOS DA ATIVIDADE DA TITULAR, SUBSTITUTO(A), ESCRIVENTE E SUBOFICIAL DO REGISTRO CIVIL, SUPERVISORES E AUXILIARES:	12
4) DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO.....	15
4.1) POLÍTICA DE CONTRATAÇÃO	15
4.2) SELEÇÃO PÚBLICA.....	17
4.3) DA ADMISSÃO.....	17
5) DO CONTRATO DE TRABALHO	19
5.1) DA EXPERIÊNCIA.....	19
5.2) HORÁRIO DE TRABALHO, HORA EXTRA, PAUSAS PARA REFEIÇÃO E GRATIFICAÇÃO DE QUEM TRABALHA TODOS OS SÁBADOS	19
5.3) DO PAGAMENTO DOS SALÁRIOS.....	21
5.4) DO PONTO	22
5.5) DOS ATESTADOS.....	22
5.6) ATRASOS E AUSÊNCIAS.....	23
5.7) DAS FALTAS JUSTIFICADAS.....	23

5.8) DOS ACIDENTES DE TRABALHO	24
5.9) DAS PENALIDADES	25
5.10) DA RESCISÃO DO CONTRATO DE TRABALHO	25
5.11) DEMISSÃO POR JUSTA CAUSA.....	26
5.11) FÉRIAS	26
6) DOS DIREITOS E DEVERES	27
6.1) DOS DIREITOS	27
6.2) DOS DEVERES.....	28
7) DA POLÍTICA DE BENEFÍCIOS	31
7.1) VALE ALIMENTAÇÃO OU REFEIÇÃO	31
7.2) PLANO DE SAÚDE.....	32
7.3) VALE TRANSPORTE	33
7.4) ABONO DE ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE	33
7.5) APOIO PSICOLÓGICO AOS COLABORADORES.....	34
7.9) PROGRAMA DE PREMIAÇÃO INDIVIDUAL	35
8) DAS REGRAS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO E ORGANIZAÇÃO INTERNA DO CARTÓRIO	36
8.2) INTERNET	37
8.3) USO DO TELEFONE FIXO E CELULARES.....	37
8.4) REUNIÕES E TREINAMENTOS PROFISSIONAIS	37
8.5) ORGANIZAÇÃO DO LOCAL DE TRABALHO.....	38
8.6) ORGANIZAÇÃO INDIVIDUAL.....	38
8.7) POSTURA PROFISSIONAL	39
8.7.4 Não incitar conversas e maledicências - “FOFOCAS”. Evitar as conversas paralelas e improdutivas em horário de trabalho.	39
8.8) SIGILO PROFISSIONAL (CONFIADENCIALIDADE)	40
9) DISPOSIÇÕES EXCLUSIVAS	40
9.1) Compete aos que exercem cargos de liderança:	40
9.2) PRERROGATIVAS DO(A) TABELIÃO(Ã).....	41
II – POLÍTICA DA QUALIDADE – SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade).....	41
1) POLÍTICA DA QUALIDADE E ORGANIZAÇÃO:	41
1.1) OBJETIVO:	41
1.2) ABRANGÊNCIA:	42
1.3) SERVIÇOS PRESTADO:	42
1.4) MISSÃO, VISÃO E VALORES:.....	42
1.5) ESCOPOS:.....	42

1.6) EXECUÇÃO DA POLÍTICA ORGANIZACIONAL:.....	43
1.7) AVALIAÇÃO DA POLÍTICA ORGANIZACIONAL:	44
1.8) RELAÇÃO DE REGISTRO (S) USADOS NESSE PROCESSO:.....	45
2) PROCESSOS DE GESTÃO ESTRATÉGICA.....	45
2.1) Reuniões e Treinamento.....	48
2.2) Comitê da Qualidade	49
2.3) A RAC	49
3) PROCESSOS DE GESTÃO OPERACIONAL	51
3.1) POLÍTICA COM OS FORNECEDORES	51
5) PROCESSOS DE GESTÃO DE PESSOAS	52
6) PROCESSOS DE GESTÃO DE INSTALAÇÕES	53
7) PROCESSOS DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO	53
8) PROCESSOS DE GESTÃO SOCIOAMBIENTAL E SOCIOCULTURAL	54
7.1) Internos	54
7.2) Externos.....	54
8) PROCESSOS DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO E CONTROLE DE DADOS	54
8.1) SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)	54
8.2) POLÍTICA DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	56
8.2.1. OBJETIVO	56
8.3. APLICAÇÃO	56
8.4. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	56
1. DEFINIÇÕES	56
8.5. PRINCÍPIOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	58
8.6. DIRETRIZES GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	58
8.7. AUTORIZAÇÃO E NÍVEL DE ACESSO À INFORMAÇÃO	59
8.8. IDENTIDADE DIGITAL	59
8.9. DISPOSITIVOS MÓVEIS.....	60
8.10. APLICATIVOS DE COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA	60
8.11. PROTEÇÃO DE ATIVOS E RECURSOS TECNOLÓGICOS	60
8.12. PRESERVAÇÃO DA INFORMAÇÃO	61
10) PROCESSOS DE GESTÃO DE INOVAÇÃO	84
11) POLÍTICA COMPLIANCE:.....	84
11.1) OBJETIVOS:.....	85
11.2) DEFINIÇÕES:.....	85

11.3)	PRINCÍPIOS BÁSICOS E COMPLIANCE:.....	86
11.4)	DIRETRIZES DE COMPLIANCE	87
11.5)	DO COMITÊ COMPLIANCE:.....	87
11.5.1)	DA NOMEAÇÃO:.....	87
11.5.2)	DA TAREFA DO COMITÊ COMPLIANCE:.....	88
11.5.3)	DIRETRIZES PARA O COMITÊ COMPLIANCE:	90
11.5.4)	PILARES DO COMITÊ COMPLIANCE	91
11.6)	DO ENVOLVIMENTO DE INTEGRANTE DO COMITÊ EM DENÚNCIAS:	94
11.7)	CANAIS DE DENÚNCIAS:.....	94
11.8)	CONFLITO DE INTERESSES:.....	95
11.9)	COMBATE À CORRUPÇÃO:	95
11.10)	COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO:	96
11.11)	PRÁTICAS DE BOM E MAU COMPORTAMENTO DOS COLABORADORES:	97
11.12)	DAS SANÇÕES:.....	99
11.13)	DO AMBIENTE DE TRABALHO:	100
	ENCERRAMENTO	101
	REVISÃO E MANUTENÇÃO DO CÓDIGO	102
	DECLARAÇÃO	103
	Este Regulamento Interno é parte Integrante do Contrato de Trabalho.....	103

MANUAL DE CONDUTAS

Este manual interno foi elaborado especialmente para os funcionários do Cartório Del Fiaco, da cidade de Anápolis, Goiás. Aqui estão elencadas algumas normas de conduta que visam orientar as práticas e rotinas dos seus colaboradores, buscando um melhor desempenho laboral e por conseguinte, a sadia cooperação e convivência com os parceiros no ambiente de trabalho. O Manual de Condutas aqui apresentado é importante instrumento de consulta e, acima de tudo, de prática diária, destarte, a ética representa um balizador das nossas atitudes, tanto na esfera pessoal, quanto profissional.

Anápolis-GO, 15 de janeiro de 2026.

SEJAM BEM-VINDOS!

FILOSOFIA

MISSÃO: Prestar o melhor serviço notarial e de registro civil com comprometimento, garantindo segurança jurídica, eficácia e conforto às partes interessadas.

VISÃO: Ser referência em gestão de qualidade, inovação e aprimoramento no segmento notarial e registral no Estado de Goiás.

VALORES: 1. **Comprometimento;** 2. **Desenvolvimento da equipe;** e 3. **Sustentabilidade.**

1- Comprometimento: responsabilidade na execução do serviço, entregando aos nossos clientes, com excelência, o que lhe foi prometido;

2 - Desenvolvimento da equipe: um processo contínuo de qualificação profissional de nossa equipe, garantindo os melhores resultados para o cartório, bem como colaboradores mais engajados com o sucesso da organização;

3- Sustentabilidade: Buscamos gerar uma imagem positiva em nossa comunidade, de modo que todos entendam a necessidade e importância de nossa função para o meio, sempre preservando o pacto com as gerações futuras e adotando medidas internas eficientes para a execução de nossos processos.

I) RELAÇÕES DE TRABALHO:

1) DA ORGANIZAÇÃO

Esta política tem por objetivo estabelecer os princípios, as diretrizes e responsabilidades a serem observadas no processo de gestão de riscos corporativos, controles internos, compliance e programas de integridade por todos os níveis do Cartório Del Fiaco.

A estrutura de carreira do Cartório Del Fiaco baseia-se no sistema de gestão por competências e desempenho, com cargos amplos que se dividem em três grupos ocupacionais: Operacionais (administrativo), Técnicos e de Comando.

A existência de qualquer cargo na estrutura do cartório será sempre condicionada ao seguinte conjunto de procedimentos:

1.1) Descrição de cargo segundo os padrões em uso pela área de Gestão de Pessoas.

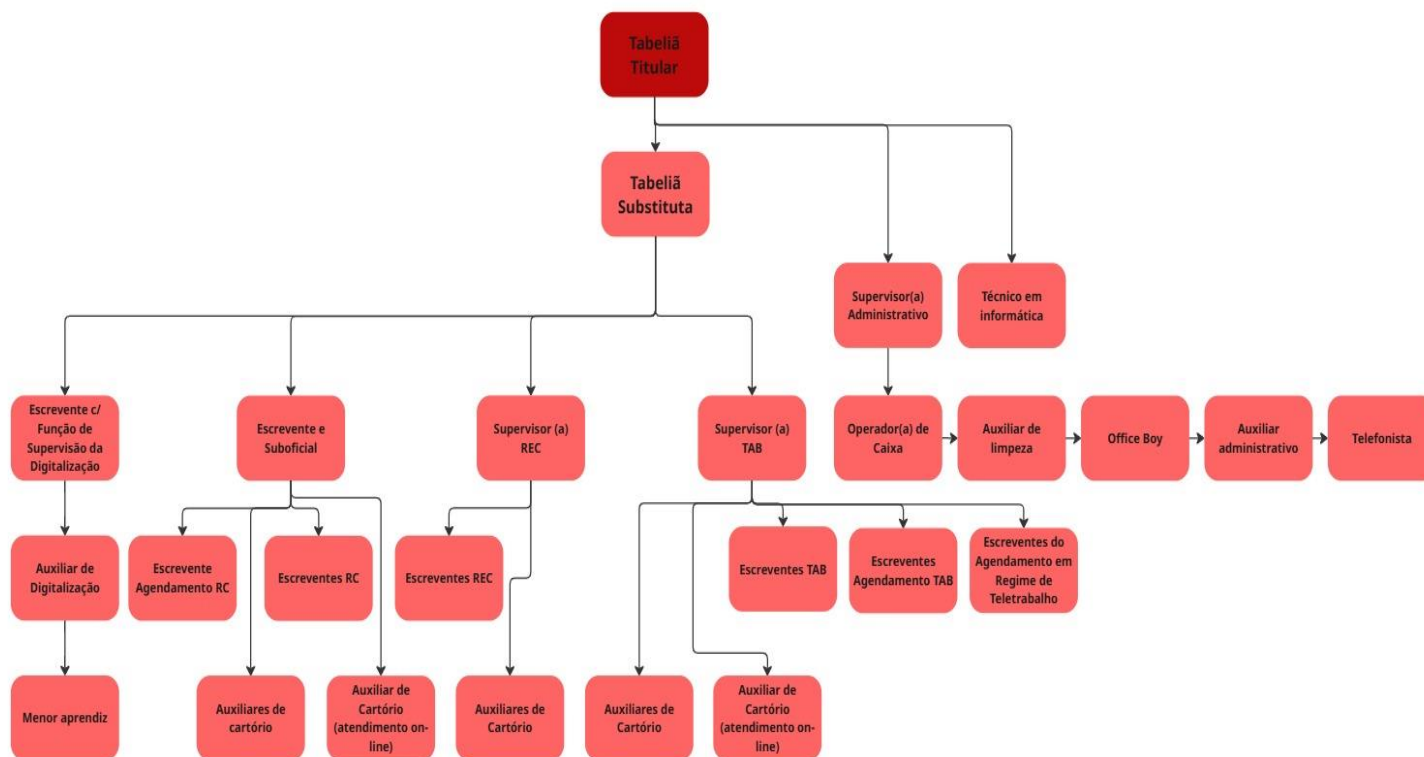
1.2) Uma vez determinadas as especificações do cargo, este passará a constar na Política Interna Salarial do cartório.

O cargo caracteriza-se pelo conjunto de responsabilidades e competências definidas de acordo com a complexidade e relevância das ações e dos respectivos resultados que trarão.

O cargo, na estrutura de carreira, é detentor de denominação própria, atribuições e responsabilidades específicas.

Sem prejuízo da existência do cargo, o colaborador poderá acumular uma função ou novas atribuições, dentro do cargo que ocupa, situação em que haverá pagamento de gratificação de função específica. Entende-se como função o conjunto de atribuições que poderá ser titularizada individualmente pelo colaborador, dentro do cargo que ocupa.

2) 1.1- Organograma



1.2) Oficial e Substituto(a);

É composto pelo Titular do Cartório e pelo substituto legal.

1.2.1) TITULAR

É a autoridade máxima do cartório, responsável pela condução da área financeira, administrativa e jurídica da serventia. Cabe ao mesmo o desempenho pessoal de todo e qualquer ato notarial e registral, designando expressamente colaboradores para funções específicas.

1.2.2) SUBSTITUTA

Colaboradora designada para o desempenho de todo e qualquer ato notarial e registral em caso de ausência ou impedimento da titular, tais como férias, afastamentos decorrentes de compromissos da Titular fora da serventia, eventuais problemas de saúde, entre outros. Nestes casos, ficará a seu cargo o controle financeiro, **administrativo** e jurídico do cartório. A expressão “substituto legal” é que revela com maior propriedade a espécie de preposto notarial.

1.3) Escrevente e suboficial do RC

É o escrevente autorizado a praticar todos os atos da competência do setor do registro civil, coordenando e fiscalizando as atividades do setor, podendo, inclusive, assinar os livros do registro civil. Na ausência da Tabeliã ou Tabeliã Substituta será o responsável por coordenar e auxiliar os demais nas atividades do cartório.

1.4) Supervisor do setor de autenticação e reconhecimento de firma

É o escrevente responsável pela fiscalização e coordenação do setor de autenticação e reconhecimento de firma.

1.5) Supervisor do setor do tabelionato

É o escrevente responsável pela fiscalização e coordenação do setor do tabelionato de notas (somente em relação às escrituras, procurações, substabelecimentos, atas notariais e testamentos).

1.6) Supervisor do setor administrativo

É o colaborador responsável pela coordenação da parte administrativa e financeira do cartório.

1.7) Escreventes;

Composto pelo capital humano responsável pela realização da atividade fim do cartório nos seguintes setores: (a) Tabelionato de Notas; (b) Registro Civil das Pessoas Naturais. Os escreventes poderão praticar os atos que o notário ou o oficial de registro autorizar. Além disso, poderão exercer atribuições específicas, as quais, diante das responsabilidades frente aos demais colegas que exercem o mesmo cargo, poderão ensejar o pagamento de gratificação de função.

1.8) Auxiliar de cartório;

Trata-se do cargo inicial da estrutura organizacional destinado à prática de atos auxiliares e periféricos, sem caráter decisório, supervisionado pela Tabeliã Substituta, Escrevente e Suboficial do registro civil, supervisor do setor de autenticação e reconhecimento de firma ou supervisor do setor de digitalização. Envolve ainda a categoria “auxiliares” aqueles cujas funções são de natureza meio da atividade na estrutura organizacional do cartório, como, por exemplo, auxiliar administrativo, caixa, motoboy, auxiliar de limpeza e auxiliar de cartório.

A rigor, o auxiliar é uma categoria de prepostos notariais não definidos pela Lei. Por exclusão, a partir das definições legais de substituto legal, substitutos e escreventes, pode-se inferir tal conceituação. Portanto, auxiliares são aqueles prepostos notariais e registrais para os quais não seja subdelegado o exercício dos atos que representem a fé pública estatal. Eles não outorgam fé pública. Agem indiretamente, preparando, copiando, digitando, enfim, não autorizam (assinam) o ato notarial. Terão, dessa forma, funções meramente administrativas ou de apoio, não executando diretamente as funções notariais ou registrais.

Os “auxiliares” que executam funções tais como motoboy, auxiliar administrativa, caixa (subordinada também à auxiliar administrativa) e auxiliar de limpeza são

coordenados pela Supervisora do Administrativo de forma imediata.

Nota: Os conceitos que se seguem servem de referência sob parte dos aspectos de responsabilidades prerrogativas de cada cargo mencionado, estando as Descrições de Cargos e as especificações dos Mapas de Processos diretamente vinculadas a este Manual de Ética, Condutas e Qualidade, bem como, irrevogavelmente, o cumprimento pleno dos referidos documentos.

3) DAS RESPONSABILIDADES NA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Como mencionado em nota, tópico 1 deste manual, esse quesito está diretamente vinculado às Descrições de Cargos e Mapas de Processos, tendo os mesmos vínculos pleno e direto a este manual.

3.1) RESPONSABILIDADE SOCIAL

Pela ISO 14000, prevista no PQTA desde 2017, sabe-se que a conscientização com os aspectos ambientais da sociedade onde a empresa está inserida, faz com que as organizações que implantam a ISO em suas administrações, tenham uma vantagem competitiva em relação aos demais concorrentes, pois o cliente (e demais partes interessadas) enxergará essa organização não somente uma prestadora de serviços comum, mas sim como uma empresa que está interagindo com o interesse da sociedade. Outro aspecto importante é que todos os *stakeholders* (partes interessadas) participam na proteção do meio ambiente (clientes/usuários, funcionários, rede social, fornecedores e a sociedade em sua plenitude). Dessa forma, **as atividades SOCIOAMBIENTAIS E SOCIOCULTURAIS planejadas pelo SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) e viabilizadas pela estrutura administrativa são de participação engajada e compulsória de todos os funcionários.**

3) DOS FUNDAMENTOS DA ATIVIDADE DA TITULAR, SUBSTITUTO(A), ESCREVENTE E SUBOFICIAL DO REGISTRO CIVIL, SUPERVISORES, ESCREVENTES E AUXILIARES:

3.1- O exercício da atividade notarial e registral visa a organização técnica e administrativa

destinados a garantir a publicidade, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos, atento aos seguintes fundamentos:

3.2- Manter em ordem livros, papéis e documentos do cartório, guardando-os em locais seguros;

3.3- Atender as partes com eficiência, urbanidade e presteza;

3.4- Atender prioritariamente as requisições de papéis, documentos, informações ou providências que lhes forem solicitadas pelas autoridades judiciárias ou administrativas para a defesa das pessoas jurídicas de direito público em juízo;

3.5- Manter em arquivo as leis, regulamentos, resoluções, provimentos, regimentos, ordens de serviço e quaisquer outros atos que digam respeito à sua atividade;

3.6- Proceder de forma a dignificar a função exercida, tanto nas atividades profissionais como na vida privada;

3.7- Guardar sigilo sobre a documentação e os assuntos de natureza reservada de que tenham conhecimento em razão do exercício de sua profissão;

3.8- Afixar em local visível, de fácil leitura e acesso ao público, as tabelas de emolumentos em vigor;

3.9- Observar os emolumentos fixados para a prática dos atos do seu ofício;

3.10- Dar recibo dos emolumentos percebidos;

3.11- Observar os prazos legais fixados para a prática dos atos do seu ofício, inclusive e principalmente os prazos estipulados como meta pelo SGQ que, geralmente, são menores do que os prazos legais em atos possíveis: por exemplo, tempo de espera, entrega de certidões e tempo de averbações;

3.12- Fiscalizar o recolhimento dos impostos incidentes sobre os atos que devem praticar;

3.13- Informar e recolher os valores relacionados aos atos praticados conforme especificado na tabela de custas do estado de Goiás;

3.14- Facilitar, por todos os meios, o acesso à documentação existente às pessoas legalmente habilitadas;

3.15- Encaminhar ao juízo competente as dúvidas levantadas pelos interessados, obedecida a sistemática processual fixada pela legislação respectiva;

3.16- Observar as normas técnicas estabelecidas pelo juízo competente;

3.17- Ser assíduo e pontual;

3.18- Cumprir as ordens superiores, representando quando forem manifestadamente ilegais; as ordens superiores devem ser atendidas desde que estejam de acordo com a lei, excluindo qualquer favorecimento pessoal;

3.19- Representar aos superiores sobre todas as irregularidades de que tiver conhecimento no exercício de suas funções;

3.20- Zelar pela economia do material da serventia e pela conservação do que foi confiado à sua guarda ou utilização;

3.21- Apresentar-se com uniforme do cartório;

3.22- Cooperar e manter o espírito de solidariedade com os companheiros de trabalho;

3.23- Trabalhar com base no cumprimento da legislação, especialmente do Código Nacional de Normas da Corregedoria Nacional de Justiça do Conselho Nacional de Justiça – Foro Extrajudicial, Código de Normas da Corregedoria Geral de Justiça do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás e da Lei de Registros Públicos.

3.24- Auxiliar em todas as instâncias colegas novatos que estejam assumindo postos de serviços.

3.25- Zelar pela classe cartorária.

3.26- Prestar serviços que são de sua competência com honestidade, transparência, rigidez e eficiência, preservando ainda o sigilo necessário.

3.27- Zelar pela qualidade do serviço prestado, promovendo condições de contínuo aprimoramento, atualização e capacitação profissional.

3.28- Informar e orientar o usuário (e qualquer das partes interessadas) de maneira clara, concisa, segura e em linguagem acessível sobre os serviços prestados, sem discriminação de qualquer ordem.

3.29- Conduzir a prestação dos serviços em acordo com os princípios éticos estabelecidos.

3.30- Tratar com respeito, cortesia e honestidade os colegas de trabalho e o público em geral.

3.31- Prestar o serviço de forma independente e livre de favorecimento pessoal e/ou obtenção de benefícios indevidos.

3.32 - Responsabilizar-se integralmente pelo trabalho executado e pelas consequências, assim como pela comunicação dos atos envolvidos no exercício do serviço.

3.33 - Responsabilizar-se pela geração equivocada dos selos judiciais, quando decorrente de erro do preposto.

3.34- Não fazer ao outro aquilo que não quer que o outro faça a você (atitude passiva); e fazer ao outro aquilo que quer que o outro faça a você (atitude pró-ativa). (Lei de ouro da Ética).

3.35- Comprometer-se com a execução do trabalho de forma a corresponder à confiança que é depositada.

3.36- Criar um ambiente de trabalho sadio e organizado, em prol do bem comum.

3.37- Quando constatado que eventual erro ocorrido na prática de ato cartorário for **exclusivamente atribuível ao colaborador**, este será **responsável pelo ressarcimento ao cliente** dos valores correspondentes ao prejuízo causado. O valor devido a título de ressarcimento será **descontado da comissão do colaborador**.

4) DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

4.1) POLÍTICA DE CONTRATAÇÃO

Os processos de contratação e recrutamento baseiam-se unicamente no mérito do candidato, sendo proibido qualquer tipo de seleção e/ou recrutamento baseado no gênero, credo, sexo, cor ou opção sexual do candidato.

Primeiro ocorre o processo interno, respeitando Avaliação de conhecimento, avaliação prática e avaliação de aptidão, além das requisições que o Manual de Avaliação de Cargos faz para o cargo.

A avaliação de conhecimento consistirá na elaboração de prova objetiva e dissertativa com peso 3 e nota mínima de 50 (cinquenta) pontos.

A avaliação prática consistirá na elaboração de minuta notarial/registrar específica para a vaga aberta, com peso 2 e nota mínima de 50 (cinquenta) pontos.

A avaliação de aptidão somente será aplicada aos candidatos aprovados na avaliação de conhecimento e na prova prática e consistirá na análise do histórico de abstenção/pontualidade, das avaliações de conhecimento, desempenho, faturamento, avaliação da eficácia de treinamentos, pesquisas de satisfação e quantidade de RINAC's abertos para o candidato em relação ao cargo que atualmente ocupa, conforme tabela que estará prevista no edital de abertura da vaga. Será dado peso 03 (peso) três a essa avaliação.

Em segundo momento, caso a vaga não seja preenchida internamente ou é verificado a inexistência de colaborador que se adeque ao perfil da vaga, é aberto processo seletivo externo, sob responsabilidade de Consultoria em Recursos Humanos e Recrutamento e Seleção ou do Cartório Del Fiacó, buscando o perfil que mais próximo atender aos critérios da vaga. Uma prova de admissão também será aplicada a título de última etapa, durante o período probatório, para confirmar mérito técnico. Os antecedentes de cada candidato apto a ingressar como efetivo também serão analisados respeitando sempre a legislação em vigor.

Em terceiro lugar, caso a vaga não seja provida, volta-se o processo para o foco interno, onde será nomeado o funcionário que melhor atenda ao perfil exigido e que obtenha nota satisfatória na prova de conhecimentos técnicos. Os portadores de necessidades especiais poderão participar das seleções para provimento de vagas no cartório e, em caso de empate, terão preferência na contratação.

Lembrando que, o colaborador do cartório somente poderá participar de seleções internas no cartório, após o exercício mínimo de 06 (seis) meses de atividade no cargo que atualmente ocupa. Caso não haja o número mínimo de 03 (três) interessados em participar da seleção que atendam ao período 06 (seis) meses, o edital poderá estabelecer a participação de outros colaboradores que tenham cumprido, ao menos, o contrato de experiência.

No exercício da atividade, o cartório compromete-se a não utilizar mão-de-obra infantil. A contratação de menor, quando houver, observará os ditames do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal, ou seja, é proibido o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a **menores** de 18 anos e qualquer trabalho a **menores** de 16 anos, salvo na condição de **aprendiz**.

Qualquer contratação de um colaborador do cartório, observará o disposto na legislação trabalhista, sendo vedado qualquer tipo de punição ou repreensão vexatória ou em desacordo com o previsto no presente Manual.

Os regramentos adicionais para a seleção interna sempre estarão previstos no edital para a seleção da vaga.

4.2) SELEÇÃO PÚBLICA

Quando do surgimento de vagas, estas serão divulgadas nas redes sociais e no mural de avisos do cartório, ficando à encargo da Empresa de Consultoria Pilar Rh e/ou da titular do cartório o processo de avaliação e seleção dos candidatos à vaga disponível. Além da avaliação de perfil, será realizada uma avaliação de conhecimento técnico do candidato. Havendo um candidato com deficiência em igualdade de qualificação profissional com outro candidato sem deficiência, o primeiro terá preferência na contratação.

4.3) DA ADMISSÃO

Para ser admitido ao serviço, o candidato deve apresentar fotocópia dos seguintes documentos:

4.3.1- Cédula de Identidade (não é CNH);

4.3.2- Certificado de Reservista ou C.A.M. (para homens);

4.3.3- Carteira de Identidade de estrangeiro (se for o caso);

4.3.4- 01 fotografia 3X4 colorida e recente;

4.3.5- C.P.F. Regularizado;

4.3.6- Título de Eleitor;

4.3.7- Espelho do PIS (Caixa Econômica Federal), ou cópia do Cartão Cidadão;

4.3.8- Atestado de saúde ocupacional elaborado pelo médico determinado pela empresa (exame admissional);

4.3.9- Comprovante de endereço com CEP;

4.3.10- Certidão de Casamento;

4.3.11- Carteira de Trabalho e Previdência Social **original** (CTPS);

4.3.12 – Certidões de antecedentes cíveis e criminais expedidos pela Justiça Estadual e Federal;

4.3.13 – Comprovante de vacinação quando houver doença de caráter endêmico e for exigido pelo empregador;

Os funcionários que tenham direito ao benefício do salário família, devem apresentar os seguintes documentos:

4.3.14- Fotocópia da Certidão de Nascimento dos filhos com até 14 Anos;

4.3.15- Declaração de frequência escolar dos filhos de 06 (seis) anos acima;

4.3.16 Fotocópia do Cartão de Vacinação dos Filhos até 06 (seis) anos, (frente/verso).

Nota: Na falta destes documentos, não receberá o salário família.

4.3.17 Documentos não obrigatórios, mas recomendados pela empresa de contabilidade:

4.3.18- Comprovante de Escolaridade;

4.3.19- Carta de Apresentação do Último Emprego (se for o caso);

O candidato só será admitido e liberado para início do trabalho mediante apresentação de **TODOS** os documentos. Tratando-se da admissão para o exercício de função técnica ou especializada, deve o candidato exhibir, também, prova de habilitação profissional, quando exigida.

5) DO CONTRATO DE TRABALHO

5.1) DA EXPERIÊNCIA

O profissional ao ser selecionado assina com o titular um contrato de experiência, que tem duração de 45 dias, prorrogáveis por mais até 45 dias, conforme determina a legislação ou 30 dias, prorrogáveis por até mais 60 dias. O colaborador será observado em seu desempenho e, caso aprovado, o contrato será prorrogado por tempo indeterminado, caracterizando sua efetivação.

Quando houver o início da execução do trabalho, a administração do cartório deverá arquivar o comprovante de endereço e telefone do novo colaborador e colher contato de telefone de parente próximo ao colaborador para que, em caso de necessidade, possa entrar em contato com o familiar.

Obs.: Caso haja alguma mudança de endereço, telefone para contato, comunicar o superior para as devidas providências.

5.2) HORÁRIO DE TRABALHO, HORA EXTRA, PAUSAS PARA REFEIÇÃO E GRATIFICAÇÃO DE QUEM TRABALHA TODOS OS SÁBADOS

5.2.1- O horário deverá ser respeitado conforme o artigo 7º, XIII da CF/88 e o definido no contrato de trabalho de cada funcionário, ou seja, duração normal de 8 (oito) horas diárias e **44 (quarenta e quatro) horas semanais**.

5.2.2- Hora extra é o período trabalhado pelo colaborador, além de sua jornada normal, isto é, só será computada hora extra se houver jornada semanal superior a 44 (quarenta e quatro) horas. A hora extra é paga com acréscimo de 50% do valor da hora trabalhada em dias úteis e 100% aos domingos e/ou feriados. O cartório adota banco de horas, mediante acordo individual, de modo que somente será devido horas extras, quando houver eventual saldo positivo de horas após o encerramento do banco. Os colaboradores que tiverem saldo negativo, após o encerramento do banco de horas, terão tal período descontado em folha.

5.2.3 - Eventuais horas extras apuradas somente serão quitadas na folha de pagamento a ser paga após o encerramento do banco de horas.

5.2.4 - O expediente do cartório é das 8h às 17h, com uma hora para almoço, de segunda à sexta-feira ou das 8h30 às 17h30, com uma hora para almoço; aos sábados, o horário de trabalho de todos os funcionários será das 8h às 12h, podendo ser utilizado, mediante acordo entre o colaborador e o cartório e com a devida compensação, esquema de rodízios nos sábados e feriados. O horário de ingresso do trabalhador no cartório não se confunde com o horário de atendimento ao público.

5.2.5 – O Cartório concederá ao colaborador o intervalo para lanche no período da tarde de até **10 (dez) minutos diários**, tratando-se de um benefício concedido pelo empregador.

5.2.5.1 A fruição do intervalo observará o sistema de rodízio estabelecido pela supervisão do respectivo setor, de forma a assegurar a continuidade dos serviços e a não comprometer o regular atendimento ao público.

5.2.5.2 A utilização do intervalo dependerá de prévia autorização do supervisor do setor, que definirá o horário de sua realização de acordo com as necessidades operacionais da serventia.

5.2.5.3 O colaborador deverá retornar às suas atividades imediatamente após o término do intervalo concedido, observando rigorosamente o limite de tempo previsto neste artigo.

5.2.6 - Banco de Horas

O Cartório adota o regime de banco de horas mediante acordo individual de trabalho, com período de apuração de 180 (cento e oitenta) dias, nos termos da legislação vigente.

Ao término de cada período de apuração:

I – o saldo positivo de horas será quitado pelo Cartório, na forma da legislação aplicável;

II – o saldo negativo de horas será compensado ou descontado, conforme autorizado pela legislação e pelo acordo individual firmado.

O colaborador que possuir saldo positivo poderá solicitar sua compensação, total ou parcial, mediante requerimento apresentado com antecedência mínima de 10 (dez) dias. A concessão da solicitação dependerá de autorização da Administração do Cartório, que avaliará a conveniência do afastamento em razão das necessidades do serviço e da

continuidade do atendimento ao público, em observância ao poder diretivo do empregador.

No regime de banco de horas, a jornada de trabalho será organizada em sistema de alternância de sábados, de forma que o colaborador trabalhará um sábado sim e outro não, utilizando, para tanto, as horas disponíveis em seu banco de horas.

5.2.6.1 – Trabalho em sábado originalmente destinado ao descanso

Mediante autorização prévia da chefia imediata e anuência expressa do colaborador, poderá ser convocado o trabalho em sábado originalmente destinado ao descanso.

Nessa hipótese, o colaborador fará jus à gratificação de R\$ 160,00 (cento e sessenta reais) por sábado efetivamente trabalhado, observadas as seguintes condições:

I – a gratificação será devida exclusivamente pelos sábados que, de acordo com a escala de trabalho, seriam destinados ao descanso do colaborador;

II – para o exercício de 2026, o valor máximo da gratificação corresponderá a R\$ 320,00 (trezentos e vinte reais) por mês, considerando o limite de dois sábados trabalhados no período;

III – o pagamento da gratificação observará os seguintes critérios:

a) Pagamento integral: será devido quando o colaborador apresentar saldo positivo em seu banco de horas na data da apuração da folha de pagamento;

b) Pagamento proporcional: havendo saldo negativo de até 8 (oito) horas, a gratificação será paga proporcionalmente ao saldo existente, conforme critérios definidos pela Administração;

c) Não pagamento da gratificação: caso o saldo negativo seja superior a 8 (oito) horas, não haverá pagamento da gratificação, considerando que o trabalho prestado será utilizado para compensação do saldo devedor existente no banco de horas.

5.3) DO PAGAMENTO DOS SALÁRIOS

5.3.1- O titular do cartório efetuará o pagamento dos colaboradores até no quinto dia útil do mês (459, § 1º da CLT).

5.3.2- O 13º (décimo terceiro) salário, será pago da seguinte maneira: 1ª parcela até 30 de

novembro e 2ª parcela até 20 (vinte) de dezembro.

5.4) DO PONTO

5.4.1- O funcionário deverá registrar o ponto eletrônico ao chegar e ao sair do cartório em quaisquer circunstâncias, exceto por expressa autorização da titular.

5.4.2- 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).

5.5) DOS ATESTADOS

5.5.1- As consultas médicas, que não decorram de situação de emergência, devem ter sua autorização pedida pelo funcionário via e-mail funcional remetido a seu superior e com uma semana de antecedência. O atestado de mero comparecimento, por não ser causa de dispensa legal, não será abonado facultativamente pelo empregador.

5.5.2- Quando o funcionário não puder comparecer ao trabalho em razão de emergência médica, deverá comunicar imediatamente, através de contato telefônico, o supervisor do setor para que ele adote as providências que entender pertinentes ou, na impossibilidade, o funcionário deverá pedir a alguém da família que comunique ao seu supervisor de setor.

5.5.3 Quando o médico diagnosticar caso de doença que impossibilite o funcionário de comparecer ao trabalho para execução de suas atividades, o funcionário deve apresentar o atestado assim que emitido pelo médico para que seja anotada a ausência justificada. Caso não seja possível entregar o atestado no mesmo dia, o funcionário deve comunicar o seu superior por telefone ou através de recado o período em que permanecerá ausente, sob pena de perda da remuneração correspondente aos dias não trabalhados, quando não for legalmente justificado.

5.5.4 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 o seu supervisor.

5.6) ATRASOS E AUSÊNCIAS

5.6.1- Sendo certo que o horário de trabalho deverá ser observado rigorosamente, fica estipulado que o atraso superior a 05 minutos que se verificar no registro do ponto, será contabilizado em desfavor do colaborador em seu banco de horas, **não sendo tolerado atrasos.**

5.6.2- Há o pagamento de premiação por pontualidade e assiduidade, a qual tem seus critérios estabelecidos na política interna salarial vigente.

5.7) DAS FALTAS JUSTIFICADAS

5.7.1- 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:

MOTIVO	DOCUMENTO COMPROVANTE	DURAÇÃO
MATRIMÔNIO DO COLABORADOR	CERTIDÃO DE CASAMENTO	3 dias consecutivos a contar da data do casamento
FALECIMENTO DE CÔNJUGE, ASCENDENTES E DESCENDENTES	ATESTADO DE ÓBITO	2 dias consecutivos
FALECIMENTO DE IRMÃOS	ATESTADO DE ÓBITO	2 dias consecutivos

ALISTAMENTO	PROTOCOLO OU ATESTADO MILITAR	Período exigido pelo Serviço Militar
LICENÇA MATERNIDADE	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	05 dias consecutivos
ACIDENTE DO TRABALHO e AUXÍLIO DOENÇA	C.A.T. – COMUNICAÇÃO DE ACIDENTE DO TRABALHO	Pelo tempo que durar a recuperação. Os primeiros 15 dias são pagos pela empresa. O que ultrapassar é de responsabilidade da Previdência Social.

5.7.2 – Havendo qualquer outra dispensa prevista em lei, desde que devidamente comprovada, será ela abonada pelo empregador.

5.8) DOS ACIDENTES DE TRABALHO

5.8.1- 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.

5.8.2- O funcionário acidentado no trabalho deve obedecer às ordens determinadas para seu tratamento, e quando lhe for dada alta médica, reassumir o emprego.

5.9) 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:

5.9.1- Advertência por escrito;

5.9.2- Suspensão;

5.9.3- Demissão.

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

5.9.3.1- Saídas antes do horário estabelecido, sem motivo justificável ou previsto em lei e sem comunicação;

5.9.3.2- Deixar de registrar o ponto na saída ou entrada da empresa, bem como nos intervalos de almoço;

5.9.3.3 – Deixar de cumprir as normas e orientações estabelecidas pelo cartório;

Nota I: As penalidades de advertência serão aplicadas para faltas que, pelo grau de gravidade, não ensejam a aplicação de uma sanção mais severa, por exemplo, descuido na limpeza da copa, fofoca em serviço, atraso no serviço. As penalidades de suspensão, de até 05 (cinco) dias ao trabalho, serão aplicadas para casos de reincidência da aplicação da penalidade de advertência ou quando se tratar de falta grave.

Nota II: As penalidades de demissão por justa causa serão aplicadas em casos previstos no art. 482 da CLT ou de infração às normas previstas na legislação notarial e/ou registral.

5.10) DA RESCISÃO DO CONTRATO DE TRABALHO

A rescisão do contrato de trabalho pode resultar de:

5.10.1 - Livre e espontânea vontade do funcionário (pedido de demissão);

5.10.2-Vontade unilateral do empregador, podendo ser: 1 – sem justa causa; 2 – com justa causa.

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

5.11) FÉRIAS

5.11.1 O período aquisitivo de férias são os 12 (doze) meses que se seguirem à contratação e, após o primeiro período, adquire-se o direito às férias em cada período

subsequente de 12 (doze) meses;

5.11.2 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;

5.11.3 Conforme permitido pelo art. 134, § 1º da CLT, as férias, **desde que autorizada pelo empregador**, poderão ser concedidas em dois períodos, um dos quais não poderá ser inferior a 10 (dez) dias corridos;

5.11.4 O funcionário poderá converter, a critério do empregador, 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;

5.11.5 O direito a um período de 30 (trinta) 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 (cinco) vezes injustificadamente durante o período aquisitivo;

5.11.6 Será de apenas 24 (vinte e quatro) dias corridos o período de férias, quando o funcionário houver tido seis faltas injustificadas;

5.11.7 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.

6) DOS DIREITOS E DEVERES

6.1) DOS DIREITOS

6.1.1 Tratar e ser tratado com ética, lealdade, profissionalismo, dignidade, respeito e transparência (reciprocidade);

6.1.2 Receber salário até o 5º dia útil de cada mês;

6.1.3 Reajuste salarial conforme índice indicado pela categoria na data oportuna;

6.1.4 O atendimento a todos os direitos e garantias previstas na Constituição Federal e na Consolidação das Leis Trabalhistas;

- 6.1.5 Trabalhar em ambiente harmônico e cordial, que preserve sua integridade física, moral e mental;
- 6.1.6 Ter acesso às informações a ele pertinentes;
- 6.1.7 Participar do programa de premiação individual, desde que atendidos os requisitos previstos na política interna salarial vigente;
- 6.1.8 Participar das seleções internas do cartório, desde que atendidos os requisitos previstos no MACEQ, na descrição de cargo e no edital.

6.2) DOS DEVERES

- 6.2.1** Em caso de erro do valor do selo ou do serviço atribuído ao selo, é dever do funcionário colocar o selo para ser cancelado até o final do expediente na pasta de selos a serem cancelados. Ficam, desde já acordado, entre a direção do cartório e o colaborador, nos termos do art. 462, § 1º, da CLT, que haverá o desconto salarial em decorrência de culpa na geração equivocada de selo.
- 6.2.2** Ao efetuar a abertura de cadastro de novos clientes, o funcionário deve verificar atentamente os requisitos de segurança e originalidade dos documentos apresentados, se os mesmos não se encontram mutilados e, caso surja alguma dúvida sobre as características do documento apresentado ou em caso de suspeita de falsificação, o funcionário deve 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;
- 6.2.3** O colaborador deve preencher com exatidão o cadastro dos clientes, observando as orientações do cartório e da Prefeitura Municipal de Anápolis/GO para não gerar erro na emissão da nota fiscal.
- 6.2.4** Cada funcionário deverá conferir, escanear e guardar as fichas ao final de cada uso e, finalizando o expediente, ao término do serviço do dia;
- 6.2.5** O funcionário é responsável pela manutenção e organização dos seus instrumentos de trabalho, sendo que é de sua obrigação cuidar para que funcionem sempre bem.

Entende-se por instrumentos de trabalho todos os objetos utilizados para este fim: carimbos, calculadoras, telefones, computadores, impressoras, scanners, livros, enfim tudo que compõem o acervo das atividades executadas;

6.2.6 Fica proibido recusar fé a documentos públicos, após sua regular verificação;

6.2.7 Valer-se do cargo para lograr proveito pessoal ou de outrem, em detrimento do Cartório;

6.2.8 Receber propina, comissão, ou vantagem de qualquer espécie, em razão de suas atribuições;

6.2.9 Receber, quem não seja operador de caixa ou pessoa autorizada pelo tabelião, dinheiro pelos serviços executados;

6.2.10 Utilizar recursos pessoais, ou materiais do cartório em serviços ou atividades particulares ou divulgar material de trabalho do cartório sem expressa autorização;

6.2.11 Fica proibido o uso do celular e internet em horário de trabalho para fins alheios às necessidades e ocorrências do serviço. O celular deverá ficar acondicionado no armário do funcionário, no modo silencioso, dentro do horário de trabalho, salvo situações expressamente autorizadas pela Tabeliã.

6.2.12 Fica **PROIBIDO** rasurar, rasgar, jogar fora mudar de lugar, levar consigo ou emprestar qualquer documento, papel ou material impresso do cartório, válido também para manuais, impressos, tabelas, fichas de controle, selos etc.

6.2.13 Apresentar aos usuários e/ou clientes de forma clara, proativa e polida, todos os serviços praticados pelo Cartório;

6.2.14 Fica proibido a prática de qualquer ato ilegal ou contrário às normas e/ou orientações do Cartório.

6.2.15 Fica proibido divulgar dados de terceiros, ressalvado os casos que a lei impõe a publicidade da informação, a qual observará a lei de tabela de emolumentos em vigor.

6.2.16 É dever do colaborador observar a LGPD, bem como zelar pela segurança das informações e do material de informática do cartório.

6.2.17 Solicitar avaliações de atendimento na quantidade e de acordo os critérios previstos na

política salarial vigente.

- 6.2.18** Fica proibido tirar foto do acervo da serventia para lograr proveito pessoal ou de outrem, em detrimento do Cartório e/ou divulgar dados do cartório, de clientes e/ou terceiros em desacordo com as normas e/ou leis vigentes.
- 6.2.19** Protocolizar todos os atos que não haja conclusão imediata, bem como os descritos na política salarial vigente para recebimento de premiação.
- 6.2.20** Emitir as Ordens de Serviço (O.S.) referentes aos atos cuja conclusão não ocorra de forma imediata, acompanhando sua tramitação e adotando as providências necessárias para garantir seu regular processamento e encerramento no sistema.
- 6.2.21** Apresentar conhecimento profissional satisfatório para o cargo que exerce, comprometendo-se com o estudo de informações e materiais enviados pelos supervisores do setor, Tabeliã Substituta e/ou Tabeliã, os quais serão objeto de avaliação de conhecimento mensal para análise da aptidão do colaborador. Caso o colaborador apresente nota inferior a 6 em uma das avaliações mensais realizadas nos últimos seis meses, o supervisor deverá encaminhar o colaborador para a prova de recuperação a ser realizada no final do semestre de referência.
- 6.2.22** É dever do colaborador atentar-se para a geração correta de selos, responsabilizando-se pelo pagamento dos mesmos, quando em erro ou quando não levado o selo para ser cancelado ao final do expediente.
- 6.2.23** É dever do colaborador usar o e-mail profissional, skype ou outros softwares de conversa para fins exclusivamente profissionais, sendo vedado o uso para fofocas ou para denegrir a imagem de outro colega ou do cartório.
- 6.2.24** O colaborador deverá executar suas atividades, de acordo com as orientações do seu supervisor e de acordo com o mapa de processo para execução do ato.
- 6.2.25** O colaborador deve justificar o lançamento e/ou recebimento de selo, cuja geração se dê em momento posterior, conforme as normas e orientações expedida pelo cartório.
- 6.2.26** O colaborador deve participar dos treinamentos concedidos pelo cartório, sendo vedado o uso de celulares durante o período do treinamento.

6.2.27 É vedada a remoção, transferência ou realocação de equipamentos de trabalho e/ou mobiliário entre setores sem prévia autorização do setor administrativo. A medida visa assegurar a correta gestão do inventário patrimonial, uma vez que todos os bens encontram-se vinculados a setores específicos para fins de controle e rastreabilidade.

7) DA POLÍTICA DE BENEFÍCIOS

São benefícios instituídos pelo Cartório Del Fiaco aos seus colaboradores:

- a-** Vale alimentação/vale refeição;
- b-** Plano de saúde;
- c-** Vale transporte;
- d-** Abono de assiduidade;
- e-** Apoio psicológico;
- f-** Premiação Casamento e “chá de panela”;
- g-** Premiação Chá de fraldas;
- h-** Premiação aniversariante;
- i-** Premiação individual.

7.1) VALE ALIMENTAÇÃO OU REFEIÇÃO

O Cartório concederá aos seus colaboradores o benefício de vale alimentação/refeição, o qual será creditado em cartão bandeirado fornecido pela empresa Caju, contemplando ambas as modalidades.

O valor do benefício será disponibilizado ao colaborador, que poderá utilizá-lo livremente nas modalidades de vale alimentação ou vale refeição, conforme sua necessidade, não sendo exigida opção prévia no momento do ingresso no Cartório.

O vale alimentação/refeição será devido por dia efetivamente trabalhado, não sendo concedido nas hipóteses de férias, feriados, domingos, ausências do colaborador ou quando não houver o cumprimento da jornada mínima de 6 (seis) horas diárias.

Para o ano de 2026, o colaborador receberá o valor de R\$ 25,00 (vinte e cinco reais) por dia trabalhado, sendo aplicado desconto em folha de pagamento

correspondente a 10% (dez por cento) do valor total do benefício recebido. Os os menores aprendizes receberão o benefício de vale alimentação/refeição no valor mensal fixo de R\$ 282,00 (duzentos e oitenta e dois reais).

Caso o colaborador receba o vale alimentação/refeição e, por qualquer motivo, não compareça ao trabalho ou não cumpra a jornada mínima de 6 (seis) horas no dia correspondente, o valor creditado deverá ser restituído ao empregador mediante desconto em folha de pagamento.

O valor do vale alimentação/refeição será reajustado anualmente, conforme critérios definidos pelo Cartório.

7.2) PLANO DE SAÚDE

A adesão ao plano de saúde se dá em caráter facultativo. Os colaboradores que desejem aderir ao plano de saúde só utilizarão o plano de saúde contratado pelo cartório, **após 06 (seis) meses de trabalho.**

Nos planos de saúde, o colaborador terá desconto em sua folha da parte que lhe cabe no plano de saúde, bem como da coparticipação.

Ao aderir ao plano de saúde, o colaborador deverá se atentar ao fato de que os planos de saúde têm seus valores revistos anualmente e também quando há mudança de faixa etária. Quando o grupo utiliza o plano de saúde em demasia, normalmente isso influencia no valor do plano para o ano seguinte.

Para que o trabalhador do cartório possa optar pelo plano de saúde será indispensável que ele tenha vínculo de emprego (estagiário não poderá optar pelo plano), bem como é necessário que já tenha concluído os primeiros 06 meses de trabalho no Cartório.

O plano de saúde será de uso exclusivo para o colaborador, isto é, o plano de saúde não é extensível aos seus filhos, dependentes e/ou familiares.

Somente poderá optar pelo uso de apartamento, o colaborador que ganhe o salário bruto de, ao menos, R\$ 3.640,00 (três mil seiscentos e quarenta reais) mensais, os demais necessariamente deverão optar pela enfermaria.

O cartório contribuirá com o pagamento de parte do valor do plano de saúde do colaborador, do seguinte modo:

Para colaboradores que percebam remuneração de R\$ 1.630,86 até R\$ 2.195,10:

O cartório contribuirá com o valor mensal de R\$ 105,00. O restante será pago pelo colaborador, inclusive coparticipação.

Para colaboradores que percebam remuneração acima de R\$ 2.195,10 até R\$ 3.032,00: O cartório contribuirá com o valor mensal de R\$ 85,00.

Para colaboradores que percebam remuneração acima de R\$ 3.032,00 até R\$ 4.305,30:

O cartório contribuirá com o valor mensal de R\$ 72,80.

Para colaboradores que percebam remuneração acima de R\$ 4.305,30 até R\$ 5.460,00: O cartório contribuirá com o valor mensal de R\$ 67,00.

Para os colaboradores que percebam acima de R\$ 5.460,00 não haverá o pagamento do plano de saúde pelo empregador, podendo o empregado optar pelo plano de saúde, caso queira, situação em que pagará a integralidade do valor devido.

Esses valores foram os estabelecidos para o ano de 2026, sendo revistos nos anos subsequentes.

Em caso de desligamento do empregado, também será feito o desligamento do colaborador do plano de saúde.

7.3) VALE TRANSPORTE

O vale-transporte será devido a todo colaborador do cartório, de forma antecipada, para utilização efetiva em despesas de deslocamento residência-trabalho e vice-versa, através do sistema de transporte coletivo público e nos valores das tarifas fixadas pela autoridade municipal para o uso do transporte público.

O colaborador que optar pelo uso do vale-transporte sofrerá um desconto de 6% do seu salário básico.

7.4) ABONO DE ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE

Esse benefício é instituído para os colaboradores que apresentam uma maior frequência no trabalho, não impactando negativamente o seu setor de trabalho com suas ausências e/ou atrasos, portanto, premiando-se àqueles que mais dedicam à atividade.

O benefício somente será devido para aquele que apresentar pontualidade e/ou atraso inferior a 5 (cinco) minutos diários e assiduidade durante o mês de apuração dos resultados, sem qualquer tipo de falta. O abono de assiduidade será pago para os cargos de faxineiro, motoboy, operador de caixa, auxiliar de cartório do setor de digitalização, auxiliar administrativo, supervisor administrativo, técnico em informática, menor aprendiz e estagiários. Os demais cargos receberão o abono de assiduidade/pontualidade dentro do programa de pontuação indicado na política interna salarial.

7.5) APOIO PSICOLÓGICO AOS COLABORADORES

Visando promover o bem-estar, a saúde mental e a qualidade de vida de seus colaboradores, o Cartório disponibilizará atendimento psicológico periódico. Para tanto, será oferecido o acompanhamento de uma psicóloga, que estará disponível quinzenalmente (de 15 em 15 dias) para atendimentos individuais. Este benefício será concedido exclusivamente aos colaboradores que já tenham cumprido integralmente o período de experiência. As sessões serão totalmente gratuitas, garantindo aos colaboradores um espaço seguro, sigiloso e acolhedor para cuidado emocional e psicológico.

Essa iniciativa reforça o compromisso do Cartório com um ambiente de trabalho saudável, respeitoso e humanizado, contribuindo para o equilíbrio emocional e o desenvolvimento pessoal e profissional de sua equipe.

7.6 – PREMIAÇÃO CASAMENTO E AUXÍLIO “CHÁ DE PANELA”

Os colaboradores que possuam mais de 01 (um) ano de contrato celetista com o Cartório, ao decidirem contrair casamento, farão jus à isenção integral dos emolumentos referentes ao processo de habilitação e à realização do casamento em Cartório, caracterizando o benefício

como o “casamento pelo Cartório”.

Além da isenção dos emolumentos, após o cumprimento do período mínimo de 01 (um) ano de vínculo, o colaborador fará jus a um auxílio denominado “chá de panela”, **concedido por meio de cartão premiação, no valor de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais).**

A isenção não abrangerá as certidões necessárias à comprovação do estado civil, nem quaisquer outros documentos exigidos para a habilitação do casamento, os quais permanecerão sob responsabilidade exclusiva do colaborador.

Os benefícios previstos neste tópico aplicam-se exclusivamente ao casamento realizado em Cartório, não se estendendo a quaisquer outros custos, despesas ou celebrações externas.

7.7– PREMIAÇÃO “CHÁ DE FRALDAS”

Após o cumprimento do período mínimo de **01 (um) ano de vínculo com o Cartório**, o colaborador fará jus ao **Auxílio “Chá de Fraldas”**, concedido em razão do nascimento de filho(a) ou adoção.

O benefício será disponibilizado por meio de **cartão premiação**, no valor de **R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais)**, com a finalidade de auxiliar o colaborador na compra de fraldas ou despesas iniciais decorrentes da chegada do novo membro da família.

O Auxílio “Chá de Fraldas” será concedido **uma única vez por evento**, mediante solicitação do colaborador e apresentação da documentação comprobatória pertinente.

7.8) PREMIAÇÃO ANIVERSARIANTE

Em reconhecimento e valorização de seus colaboradores, o Cartório concederá, no dia do aniversário de cada colaborador, um cartão premiação no valor de **R\$150,00 (cento e cinquenta reais)**. O valor do benefício será reajustado anualmente, conforme critérios definidos pelo Cartório, observadas as normas internas e a legislação aplicável.

7.9) PROGRAMA DE PREMIAÇÃO INDIVIDUAL

7.9.1) Objetivo

O programa objetiva bonificar mensalmente, com premiações em dinheiro, os colaboradores que mais contribuírem para o alcance das metas mensais de cada setor.

7.9.2) Regulamentação

O pagamento de prêmios ao colaborador encontra respaldo legal na lei n.º 13.467/2017, que modificou a redação dos § 2º e 4º do art. 457 da CLT.

Os prêmios são liberalidades concedidas pelo empregador em forma de bens, serviços ou valor em dinheiro a empregado ou a grupo de empregados que apresentam desempenho superior ao ordinariamente esperado no exercício de suas atividades.

Os prêmios não integram a remuneração do empregado e não se incorporam ao contrato de trabalho e não constituem base de incidência de qualquer encargo trabalhista e previdenciário.

7.9.3) Condição

Para fins de pagamento da premiação individual por pontos, considera-se os critérios parâmetros previstos na política interna salarial, a qual será revista dentro do período de 6(seis) meses, contados da publicação da política interna salarial em vigor.

8) DAS REGRAS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO E ORGANIZAÇÃO INTERNA DO CARTÓRIO

8.1) UNIFORME

- a-** O uso do uniforme é obrigatório;
- b-** O cartório fornecerá 3 camisas e 1 calça para cada colaborador que ficarão responsáveis pelo zelo e pela devolução em caso de eventual desligamento, por qualquer motivo.

Os homens utilizarão sapatos, as mulheres sapatos ou sapatilhas, sendo vedado o uso de rasteirinhas ou chinelos. Os sapatos, sapatilhas ou sandálias deverão ser utilizados na cor preta. Os

blazer e casacos deverão ser utilizados também nas cores pretas. O colaborador responsável pela área de limpeza deverá usar botas de trabalho, devidamente estabelecidas pelo PCMSO ou PGR como equipamentos de proteção individual de trabalho.

8.2) INTERNET

- a- O uso da Internet é exclusivo para resolver questões do cartório;
- b- Fica **PROIBIDA** a utilização de Facebook, Instagram, sites pornográficos, sites de relacionamento, namoro, Skype, chats, Youtube, jogos, futebol, vídeos, WhatsApp, downloads, softwares ou instrumentos similares que não sejam por uso das necessidades do serviço.
- c- Fica PROIBIDO o colaborador(a) salvar senha na sua estação de trabalho.

8.3) USO DO TELEFONE FIXO E CELULARES

O cartório possui telefones fixos que são de uso estritamente profissional. É proibido o uso desses telefones para resolver questões particulares;

Os celulares pessoais de cada funcionário deverão ficar no modo silencioso durante todo o horário de trabalho e deverão ser colocados dentro do armário reservado ao funcionário. Somente é permitido o uso para fins pessoais em casos de extrema necessidade e urgência, ou nos intervalos para almoço e lanche. O técnico em informática poderá utilizar o celular para entrar em contato com a empresa de informática, sempre que for necessário para o exercício de sua função;

Lembre-se: para se ter o respeito do usuário é imprescindível uma postura profissional: tom de voz ao atender os telefones funcionais, observando o script de atendimento telefônico; não priorizar o atendimento telefônico em desfavor ao atendimento presencial em curso ou a ser iniciado, caso haja senhas em espera.

8.4) REUNIÕES E TREINAMENTOS PROFISSIONAIS

O cartório busca o desenvolvimento constante de seus funcionários, sendo assim os treinamentos de aperfeiçoamento profissional e reuniões acontecerão com frequência razoável e

podem acontecer em horários diferentes aos horários de trabalho.

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.

Todo aprendizado será submetido à avaliação, que será pontuada de acordo com o desempenho de cada colaborador, e em seguida arquivada em suas respectivas pastas ou arquivadas digitalmente, as quais serão consideradas para efeito de progressão na carreira, juntamente com outros critérios de avaliação.

8.5) ORGANIZAÇÃO DO LOCAL DE TRABALHO

851 Manter sempre o local de trabalho limpo e organizado. É dever de todos colaborar com a limpeza e organização do ambiente de trabalho em cumprimento pleno aos 5 Sentos como normativa interna implantada pelo SGQ;

852 Manter as portas fechadas, luzes apagadas e desligar o computador e ar condicionado ao sair das salas;

853 Nunca deixar documentos em lugares indevidos; arquivar em local apropriado do cartório;

854 Objetos pessoais devem estar guardados no armário do funcionário;

855 Ao final do dia recolher o lixo e deixar sua mesa e a cozinha organizada. lavar todos os copos, pratos e talheres utilizados durante as refeições pelo colaborador. O funcionário, quando utilizar a copa para as refeições, deverá ligar o sistema de exaustão. Esse requisito atende às práticas do 5 Sentos como normativa interna, entendendo o senso LIMPEZA como RESPEITO a si mesmo, aos colegas e ao ambiente de trabalho.

856 O colaborador deverá zelar pelo correto uso do banheiro, sendo proibido jogar papéis, absorventes e/ou similares dentro do vaso sanitário. Se necessário, o colaborador deverá aplicar aromatizador de ambiente, após o uso do banheiro;

8.6) ORGANIZAÇÃO INDIVIDUAL

861 Não se ocupar em serviços particulares e outras atividades que não condizem com o trabalho durante o horário do expediente;

862 Não se afastar do setor de serviço sem a devida autorização do supervisor do setor, exceto em casos de perigo grave eminente;

863 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.

864 O colaborador deverá respeitar o esquema de rodízio estabelecido para os horários de almoço e/ou lanche, não podendo se ausentar do posto de trabalho, sem o prévio retorno do outro colaborador, tendo em vista que, o tempo estabelecido para o **lanche vespertino** é de no máximo 10 minutos.

Nota: 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.

8.7) POSTURA PROFISSIONAL

8.7.1 O trabalhador é um importante fator do ambiente de trabalho, por isso, todos devem manter sua boa aparência e higiene pessoal no ambiente de trabalho.

8.7.2 Manter postura profissional e respeitosa durante todo o tempo em que estiver dentro do cartório, mesmo em intervalos e horários de descanso.

8.7.3 **Evitar falar ao telefone na frente de outras pessoas, principalmente quando se tratar de ligações particulares.** O telefone celular durante o horário de trabalho deverá permanecer guardado, exceto as situações expressamente previstas pela Tabela.

8.7.4 **Não incitar conversas e maledicências - “FOFOCAS”. Evitar as conversas paralelas e improdutivas em horário de trabalho.**

8.7.5 Ser cortês e gentil com os colegas de trabalho e principalmente com os clientes.

8.7.6 Cuidar do bem estar físico para o trabalho, evitando o uso de álcool em períodos que antecedam o trabalho, pois isso acarreta prejuízo no desempenho profissional.

8.7.7 O colaborador não deverá interferir no atendimento realizado por outro colega, exceto quando se tratar de um superior hierárquico, o qual deverá fazê-lo de modo discreto e educado ou, sempre que possível, após a realização do atendimento para instruir adequadamente o subordinado sobre os procedimentos adotados pelo cartório.

8.7.8 O colaborador não deverá tratar qualquer outro colega de trabalho e/ou cliente de modo descortês ou humilhante. É proibido brincadeiras que digam respeito à condição física, de raça, cor, credo, orientação sexual ou econômica.

8.8) SIGILO PROFISSIONAL (CONFIADENCIALIDADE)

881 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.

882 Preze pela Ética Profissional: cuidado ao tratar de assuntos dos clientes. Estes assuntos podem ser tratados com colegas de trabalhos somente profissionalmente, jamais em conversas paralelas.

9) DISPOSIÇÕES EXCLUSIVAS

9.1) Compete aos que exercem cargos de liderança:

9.1.1 Manter a boa ordem e segurança no serviço de sua responsabilidade;

9.1.2 Distribuir serviços, obedecendo o critério da capacidade e habilidade de cada um seguindo critérios proporcionais na distribuição das tarefas;

9.1.3 Seguir, cumprir e fazer cumprir em todo sentido o presente Regulamento;

9.1.4 Não abusar ou se exceder em sua autoridade;

9.1.5 Manter a harmonia no serviço, bem como o espírito de cordialidade e colaboração com relação a seus subordinados e superiores;

9.1.6 Prestar todos os esclarecimentos aos funcionários para o bom andamento do serviço, incluindo a leitura e explicação deste regulamento e dos procedimentos de cargo

aos novos funcionários que estão sob sua orientação;

9.1.7 Proibir a permanência de funcionários em seções para as quais não estão designados, a não ser com autorização do Superior Imediato.

9.1.8 Ser assíduo e pontual.

9.1.9 Proceder bimestralmente às avaliações de conhecimento e de desempenho de seus subordinados;

9.2) PRERROGATIVAS DO(A) TABELIÃO(Ã)

9.2.1 Aplicar as penalidades previstas neste Regulamento ou sugeridas pelos diversos departamentos, obedecendo o critério de mais alta justiça;

9.2.2 Zelar pela organização geral do cartório;

9.2.3 Estabelecer a revisão do MACEQ ou de outros atos normativos internos sempre que necessário;

9.2.4 Fixar e estabelecer as diretrizes e normas que deverão ser observadas pelos prepostos do cartório;

II – POLÍTICA DA QUALIDADE – SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade)

1) POLÍTICA DA QUALIDADE E ORGANIZAÇÃO:

1.1) OBJETIVO:

1.1.1- Este documento se destina a orientar quanto à política da qualidade e organização do Cartório Del Fiaco. Nossa Política busca a Excelência na prestação de serviços, garantindo Segurança Jurídica em todos os títulos submetidos nessa Serventia, cumprindo a Legislação Vigente.

Atender as necessidades dos clientes e partes interessadas com ética e honestidade em toda e qualquer prática sempre atentos aos aspectos de proteção de dados.

Prover e incentivar a melhoria continua de forma a garantir elevados níveis de desempenho, visando superar as expectativas dos clientes e outras partes interessadas.

Viabilizar o aperfeiçoamento profissional de seus colaboradores, visando a melhoria continua

em todos os processos e práticas, trabalhando sempre com responsabilidade socioambiental.

A Serventia repudia o trabalho infantil, bem como toda e qualquer discriminação, seguindo todas as determinações trabalhistas legais na sua prática diária.

1.2) ABRANGÊNCIA:

Este documento destina-se aos colaboradores do cartório Del Fiacó e demais partes interessadas, entendendo-se como partes interessadas todos aqueles que podem utilizar o serviço prestado pelo Cartório, tais como, os usuários, colaboradores, fornecedores, advogados, poder público, construtoras, imobiliárias e demais pessoas físicas e/ou jurídicas.

1.3) SERVIÇOS PRESTADO:

Este cartório destina-se a prestar serviços na área de Tabelionato de Notas e Registro Civil das Pessoas Naturais, sendo que o resultado final do nosso serviço é representado através de instrumentos públicos, tais como, escrituras, procurações, certidões, substabelecimentos, autenticações, reconhecimentos de firma, testamentos, apostila de Haia, registros de nascimentos, casamentos, óbitos, comunicados, averbações e anotações de assento.

1.4) MISSÃO, VISÃO E VALORES:

Nossa missão, visão e valores já se encontra definida pelo sistema de gestão de qualidade e está consagrada no manual como forma de estabelecer um planejamento estratégico das atividades do 2º Registro Civil e Tabelionato de Notas.

1.5) ESCOPOS:

As principais diretrizes a serem observadas para garantir a prestação o serviço notarial e registral são as seguintes:

- Segurança jurídica na prestação do serviço notarial e registral;
- Comprometimento na prestação do serviço;
- Desenvolvimento da equipe;
- Eficácia e conforto às partes interessadas;
- Sustentabilidade.

- Observância do sistema de gestão da qualidade;
- Inovação.

1.6) EXECUÇÃO DA POLÍTICA ORGANIZACIONAL:

Para a execução de nossa política, o cartório está comprometido em oferecer serviços notariais registrais com a contínua atualização do SNR (Sistema Notarial e Registral) tanto em obediência à Lei quanto às boas práticas de Qualidade pautadas na NBR 15.906/2021 e seus princípios básicos. É, portanto, uma prioridade considerar segurança jurídica e fé pública, observância à Lei, associados às boas práticas de qualidade via cumprimento de PDCA em:

a- Gestão Estratégica: consiste basicamente no estabelecimento, sob liderança da delegatária, de objetivos, indicadores e metas planejados em 5W2H, calcados no levantamento de Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças – SWOT e Diagnóstico de Clima Organizacional;

b- Gestão Operacional: estabelecimento de mapeamento de processos e checklists, descrições de cargos, treinamentos e qualificações;

c- Gestão de Pessoas: com política motivacional associada aos benefícios estabelecidos na política de cargos e salários, avaliações de potencial e avaliações de desempenho individual dos funcionários, política de contratação com confirmação de idoneidade e probidade dos perfis contratados; campanhas e eventos socioculturais, integralizando a equipe, além de programas e treinamentos de integração para os novos funcionários;

d- Gestão de instalações: com aplicação de programas como 5 sentidos;

e- Gestão de saúde e segurança no trabalho: cumprindo as preconizações de PCMSO e PGR, ergonomia;

f- Gestão socioambiental: estabelecendo projetos com interação com as partes interessadas, a saber: usuários, colaboradores, parceiros, fornecedores, Poder Judiciário, Conselho Nacional de Justiça, Ministério Público, Defensoria Pública, poder público em geral e entidades da classe dos titulares ou interinos.

g- Gestão da informação e controle de dados: em obediência às normas e legislação de segurança da informação;

h- Gestão de inovação: em atendimento à melhoria dos processos com base nos canais de

comunicação, principalmente pesquisa de satisfação do usuário, canais de sugestões internos e externos.

i- Gestão compliance: com estudo e mentalidade de riscos, registro e tratamento de não conformidades, divulgação interna e externa de direitos e deveres e cumprimentos de conformidade, bem como das consequências da violação de tais regras;

A atividade notarial oferece serviços com meta percentual de 100% de conformidade, desenvolvendo e conscientizando continuamente os colaboradores. Há obediência irrestrita à tabela de emolumentos que é amplamente divulgada às partes interessadas, oferecendo capacitação ao usuário que ainda vive uma cultura de tentativa de obtenção de descontos e vantagens que ferem as preconizações da lei. O atendimento às necessidades do cliente e expectativas também é considerado nos processos notariais, sem desfavorecimento da Lei.

O diagrama do macroprocesso e responsabilidades gerais é estabelecido a partir da definição dos níveis: estratégico, tático e operacional e representado abaixo:

Níveis de Planejamento	Planejamento	Organização	Direção	Controle
Estratégico (Institucional)	Estratégico e Global. Objetivos Organizacionais.	Desenho organizacional.	Titular e substituta.	Estratégico e Global.
Tático (Intermediário)	Tático e Departamental. Objetivos Intermediários.	Desenho departamental.	Supervisoras,	Tático e Departamental.
Operacional	Operacional e cotidiano. Programas e metas.	Desenho de cargos e tarefas.	Auxiliares e escreventes.	Operacional e Detalhado.

1.7) AVALIAÇÃO DA POLÍTICA ORGANIZACIONAL:

A política organizacional é periodicamente revista para adequar os procedimentos às necessidades e objetivos do serviço notarial e/ou registral, sendo que são instrumentos para avaliar se a política organizacional do Cartório está sendo observada, dentre outros:

- Reuniões de avaliação crítica;
- Registros de não conformidade;
- Auditorias internas periódicas.
- Reuniões com os cargos de direção.
- Avaliação da equipe.

1.8) RELAÇÃO DE REGISTRO (S) USADOS NESSE PROCESSO:

ABNT NBR 15906:2021

2) PROCESSOS DE GESTÃO ESTRATÉGICA

A gestão estratégica pode ser descrita como um conjunto eficiente de técnicas e práticas administrativas. É, na essência, a postura de um líder diante dos desafios organizacionais, mesmo em se tratando de cartório, que ele encabeça.

O termo é utilizado para se referir aos objetivos de uma empresa e aos recursos que ela mobiliza para atingi-los. A gestão estratégica é, sem dúvida, um processo extenso que influencia o planejamento e impacta na mensuração de resultados.

Para manter a competitividade e construir diferenciais relevantes e respeitadores da Lei, é fundamental que os gestores estejam engajados em uma atuação verdadeiramente estratégica — e que isso fique evidente no dia a dia.

É com a gestão estratégica que se determinará quais instrumentos de gestão estão precisamente relacionados ao ciclo PDCA/PDCL. É também com a gestão estratégica que se define o Programa 5 Sentos como NORMATIVA INTERNA, equivalente aos requisitos em que se transformam as diretrizes de normativas internas quando adotadas como práticas norteadoras da

empresa, tais como, NBR ISO 9001/2015 e NBR 15906/2010.

Ciclo PDCA



Aplicado ao cartório, o ciclo PDCA fica assim:

ETAPA I	O QUE FAZER	INSTRUMENTO
PLAN	- processo seletivo - Missão, Visão, Valores - Objetivos e metas - Capacitações/treinamentos	- 5W2H - Pesquisa de Clima - MACEQ, PCS, PCMSO, PPRA - Site interativo com partes interessadas
DO	- Executar o que foi planejado - Registrar os números obtidos	- Mapa Estratégico - Formulário auditoria interna - Checklists/Mapas de processo - Descrição de cargos ligada a PCS - Organograma ligado a PCS - Avaliação Individual de Desempenho - Programas motivacionais
CHECK	- Registrar Desvios e N/Conformid - Comparar: Plano+Execução+números	- RINACs/Atas Reunião Estratégica - Atas Reuniões Críticas - Análise de causa - Pesquisas Satisfação - Caixas sugestão - Canais de denúncia (Compliance)
ACTION	- Definir ações prioritárias: - curto, médio, longo prazo	- RINAC's analisados - Atas - Circulares Internas

5 Senso como Normativa Interna

Um é melhor

Organize

Controle visual

Identifique

Elimine

Um é melhor

Procure manter próximo ao seu trabalho apenas o estritamente necessário para a sua realização no momento, ou seja, uma caneta, um termômetro, uma ferramenta, uma tesoura, um bloco de notas fiscais, conforme o caso.



Um é melhor

Organize

Controle visual

Identifique

Elimine

Organize segundo a frequência de uso

Uma maneira de decidir o lugar onde colocar os objetos é basear-se na frequência com que são utilizados. Utilize, para isso, o quadro do Texto 1, **Plano de execução do Descarte**.





2.1) Reuniões e Treinamento

As reuniões e treinamentos agendados pela empresa em que há a solicitação da presença de todos ou do departamento deverão ser respeitados. As ausências devem ser liberadas - autorizadas pelo supervisor da área que enviará o e-mail de liberação para Tabela Substituta.

O colaborador deve buscar continuamente conhecimentos, leituras e certificações que agreguem à sua atuação profissional e à empresa. Observar o horário da reunião e/ou treinamento, devendo ser obedecido o que foi estipulado pela empresa.

Os treinamentos devem ter calendário continuado, o que significa que acontecem 2 vezes ao mês por via de instruções da consultoria Pilar Rh, e sempre que um ou mais funcionários realizam cursos externos representando o cartório, pois devem repassar aquilo que aprenderam ao demais colegas. Todos devem ser avisados com antecedência para melhor organização pessoal.

Os colaboradores serão submetidos a avaliações que atestem a eficácia dos treinamentos e os resultados dessas avaliações serão consideradas também como um dos critérios para efeito de mudança de cargo dos colaboradores.

2.2) Comitê da Qualidade



- Comissão formada por um número variável de membros;
 - Compromisso de fazer pontes entre a Consultoria profissional e a Gestão da empresa;
 - As principais atribuições do Comitê são:
 - 1- Zelar pela qualidade da prestação de serviços;
 - 2- Agir como mediador nas questões relacionadas às críticas, sugestões ou opiniões dirigidas à Administração;
 - 3- Proporcionar a disseminação da cultura de excelência entre a Administração e colaboradores;
 - 4- Agir como conselheiro nas questões pertinentes à postura, atitudes quanto aos padrões estabelecidos pela Normativa Interna e pela Qualidade;
 - 5- Supervisionar a implementação dos planos de ação e o alcance dos objetivos e das metas organizacionais;
 - 6- Zelar pelo cumprimento rigoroso da Missão, da Visão e dos Valores da empresa;
- Implantar os 5 sentidos (utilização, ordenação, limpeza, padronização e autodisciplina).

Outro importante instrumento da Gestão Estratégica é o **Mapa Estratégico**. Nele registra-se e monitora-se as metas dos Objetivos estratégicos do Cartório. Esses objetivos são revisados semestralmente, na Reunião de Avaliação Crítica (RAC).

2.3) A RAC



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 seu 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- Seus planos de ação referentes ao período de trabalho avaliado.

A RAC é aberta pelo(a) titular ou substituto(a) e conduzida pelo(a) presidente do Comitê da Qualidade, caso o(a) substituto(a) abrir mão de conduzir. O(a) condutor(a) 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.

Em seguida o(a) condutor(a) da RAC passa a palavra ao primeiro apresentador, o líder de setor, que através de slides falará sobre:

Qual é sua área; desde quando sua área existe no Cartório e na história de cartórios; quais são as atividades e/ou serviços de sua área; quais são as metas; orçamento (receita e despesas) de sua área; indicadores, conformidades e não conformidades; as principais ações corretivas e preventivas; o impacto de sua área no Cartório e nas demais áreas; como sua área está referente a cada uma das 8 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(a) 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 especiais para o(s) intervalo(s).

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(a) substituto(a) não seja também o(a) condutor(a) 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 arquivados para consulta das auditorias que se fizerem necessárias.

OBS.: A R.A.C. É REALIZADA SEMESTRALMENTE.

ESSE PERÍODO COINCIDE COM O TEMPO EM QUE METAS SÃO REPACTUADAS OU REESTABELECIDAS E OS PLANOS DE AÇÃO REPENSADOS E REELABORADOS. LEMBRANDO QUE A RAC É MONTADA COM O CICLO PDCA E, AO MESMO TEMPO, AVALIA CRITICAMENTE E MELHORA O CICLO PDCA DA GESTÃO E DAS ATIVIDADES FINIS DO CARTÓRIO, COMO DEMONSTRADO NA ESTRUTURA ACIMA.

3)PROCESSOS DE GESTÃO OPERACIONAL

O principal instrumento desta gestão é o Mapeamento de Processos que contam com a seção de **detalhamento** ou o registro dos Procedimentos Operacionais Padrões (POP). Outros instrumentos e diretrizes para essa gestão serão acrescidos à medida que forem implantados.

A Avaliação Individual de Desempenho e Avaliação Individual de Fornecedores, ambas prevendo feedback, devem ser aplicadas bimestralmente, em planilha com formato específico para esse fim e que possibilidade avaliadores e avaliados enxergarem a mesma coisa ou os mesmos geradores de notas.

3.1) POLÍTICA COM OS FORNECEDORES

O Cartório adota uma rígida política de observância das normas éticas e de qualidade e registra o desempenho de seus provedores externos por meio de planilha específica para esse fim que, por sua vez, dá condições de o fornecedor redimensionar seu atendimento para alinhar-se aos requisitos de qualidade do cartório. O fornecedor deverá atingir nota média de 7.0. A nota de um fornecedor é um indicador importante para sua reputação, desempenho e garantia de novas

oportunidades dentro do cartório. Portanto, se a nota não for atingida, o fornecedor pode ser reprovado e ter o contrato rescindido.

Seja em relação aos funcionários, quanto aos seus fornecedores. Assim, esperamos que nossos fornecedores atendam os seguintes critérios:

- 1) Cumprimento da legislação trabalhista e demais leis em vigor;
- 2) Observância de normas anticorrupção;
- 3) Responsabilidade socioambiental;
- 4) Busca pela excelência dos produtos e/ou na prestação de serviços;
- 5) Eficiência e trato cortês com os clientes.

O Cartório enviará, através do e-mail profissional, o Manual de Condutas, Ética e Qualidade a todos os seus fornecedores e, em cumprimento às políticas de qualidade, PQTA e ISO 9001:2015, realizará periodicamente avaliação de desempenho dos fornecedores.

Sempre que houver prestação de serviço terceirizada com colaborador da fornecedora lotado no cartório, este funcionário terceirizado se sujeita aos mesmos direitos, deveres e normas éticas que o colaborador do cartório previstas neste Manual de Condutas, excetuada as normas trabalhistas que são de responsabilidade da empresa terceirizada.

5) PROCESSOS DE GESTÃO DE PESSOAS

A principal referência em gestão de pessoas é nosso provedor externo Pilar Rh. A mesma auxilia em:

- 1 - Aplicação de Pesquisas de Clima (semestral);
- 2 Processos Seletivos internos e externos;
- 3 Levantamento de SWOT e Mapeamento Estratégico (semestral);
- 4 Realização de RAC por setor (Reunião de Avaliação Crítica) – semestral;
- 5 Capacitações sobre Gestão da Qualidade e treinamentos, incluindo organizacionais (atendimento) e posturas que impactam diretamente na atividade fim (todos mensalmente);
- 6 Orientações nos Projetos Socioculturais e Socioambientais;
- 7 Apoio aos Comitês de Qualidade e Compliance – (sempre que requisitado);
- 8 Apoio na determinação de valores dos fatores de responsabilidade do Plano de Cargos e Salários;

- 9 Orientações e treinamento sobre como aplicar os feedbacks com referência nas Avaliações Individuais de Desempenho;

6) PROCESSOS DE GESTÃO DE INSTALAÇÕES

A área de atendimento de nosso Cartório é adequada para atendimento ao público, em nosso arquivo implantamos a padronização das caixas em que são arquivadas as habilitações de casamento, colocando as etiquetas com as respectivas identificações, sucedemos também à substituição de caixas e de todo o sistema de arquivamento dos cartões de assinatura, instaurando modos de conservações e preservação dos arquivos.

Em nossa área de atendimento os bancos de espera são novos e as poltronas de atendimento, que estão localizadas à frente das mesas dos operadores, são acolchoadas e garantem o conforto dos nossos clientes e visitantes.

Contamos, ainda, com sistema anti-incêndios (com extintores bem localizados), serviço de alarme, serviço de câmeras de segurança e, ainda, gravação dos áudios de atendimento. Os ambientes reservados e restritos possuem o mesmo padrão de beleza e conforto, visando manter a equipe operacional em um ambiente de trabalho agradável e produtivo.

Nossas áreas de atendimento são separadas de acordo com a especialidade de serviço, o que garante uma maior organização e otimização na prestação de serviço ao usuário.

A temperatura do ar condicionado é regulada entre 20° e 23°C, observando a NR-17, visando garantir maior conforto aos funcionários e usuários.

Os equipamentos e instalações do cartório são submetidos à manutenção periódica, conforme o cronograma de manutenção.

7) PROCESSOS DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

Os principais documentos dessa gestão, incluindo calendário de atividades contido nos mesmos, é o PGR e PCMSO - visam à preservação da saúde e da integridade física do trabalhador, que se preocupa em orientar, conscientizar empresas e empregados, dos seus deveres de conviver em um ambiente digno, seguro e saudável. Estes programas têm seu foco na preservação da integridade de cada colaborador.

Outros instrumentos e diretrizes para essa gestão serão acrescidos à medida que forem

implantados.

8) PROCESSOS DE GESTÃO SOCIOAMBIENTAL E SOCIOCULTURAL

Os processos de Gestão socioambiental e sociocultural envolvem “a alma” dos processos operacionais, pois, são práticas que evitam que esses mesmos processos operacionais se tornem meramente mecânicos. Projetos externos e internos são realizados periodicamente visando a humanização das operações por via de arte e cultura de modo geral.

Como reconhecimento do nosso compromisso com a responsabilidade social, ambiental e ética, somos um cartório com SELO RARES-NR, reforçando nosso comprometimento com ações que impactam positivamente nossa equipe e a comunidade ao nosso redor.

7.1) Internos

Há instituído o “Aniversariantes do mês”. No qual o aniversariante do mês é beneficiado na respectiva data com um envelope, o qual contém, um cartão comemorativo acompanhado de presente em dinheiro para tornar a data mais especial. Eventos como “dia da pizza”, “festa junina”, festa de confraternização de final de ano são exemplos de projetos realizados pelo cartório.

7.2) Externos

Projetos de doação de produtos de higiene para o asilo de idosos, doação de brinquedos para crianças carentes, campanha do meio ambiente são alguns dos exemplos de projetos previstos no mapa estratégico para o de 2026.

8) PROCESSOS DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO E CONTROLE DE DADOS

Instrumentos e diretrizes para essa gestão serão acrescidos à medida que forem implantados.

8.1) SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

O Cartório Del Fiaco, no âmbito das suas atribuições legais, manipula e mantém tutela de documentos públicos. Visando garantir a integridade dos dados armazenados em seu parque

tecnológico, faz-se necessária uma rígida política de uso do parque tecnológico local.

Certo de que todos os colaboradores compreendem a necessidade de segurança interna, o Cartório Del Fiaco notifica a todos os colaboradores, desde já, que as atividades abaixo listadas devem ser executadas exclusivamente pelo Setor de TI. Ficam, portanto, todos os colaboradores proibidos de:

- Substituir ou extrair periféricos das máquinas;
- Trocar o nome das estações;
- Mudar computadores de lugar;
- Substituir monitores;
- Substituir nobreaks;
- Instalar ou desinstalar programas;
- Acessar e/ou alterar o registro do windows;
- Acessar controladores do windows;
- Forçar o acesso às pastas que a rede negar acesso;
- Salvar dados nas estações de trabalho;
- Copiar dados para mídias externas;
- Mover arquivos sem autorização;
- Salvar arquivos baixados da internet;
- Salvar arquivos executáveis;
- Usar servidores proxy para acessar sites na web;
- Fazer manutenção nas estações;
- Abrir o gabinete dos computadores;
- Atender clientes sem utilizar o sistema de senhas;
- Divulgar a senha do e-mail corporativo;
- Salvar o login e senha do webmail no navegador;

- Configurar o e-mail corporativo em smartphones pessoais sem autorização prévia;
 - Utilizar e-mail pessoal para enviar e-mails de cunho profissional;
 - Utilizar o e-mail corporativo para enviar mensagens de cunho pessoal;
 - Utilizar o serviço de telefonia para ligações de cunho pessoal;
 - Acessar redes sociais para assuntos estranhos ao serviço;
 - Utilizar software de chat online para tratar de assuntos alheios aos objetivos profissionais;
- Violar a política de segurança de dados dos clientes e/ou colaboradores previstas na LGPD;

8.2) POLÍTICA DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

8.2.1. OBJETIVO

Esta Política de Segurança da Informação tem por finalidade:

- Definir as melhores práticas e padrões sobre o tema no dia a dia do Cartório;
- Definir as responsabilidades dos colaboradores do Cartório de forma a preservar a cultura interna de Segurança da Informação.

8.3. APLICAÇÃO

Esta Política é um documento interno, com valor jurídico e aplicabilidade imediata e indistinta aos colaboradores do Cartório.

8.4. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Esta Política é complementada pelas demais Normas e Procedimentos do Cartório, especialmente:

Provimento nº 74/2018;

Norma ISO/IEC 27001 para gestão de segurança da informação.

1. DEFINIÇÕES

Ameaça: potencial causa de incidente indesejado, que pode resultar em dano.

Aplicativos de Comunicação Instantânea: conjunto de códigos e instruções compiladas, executadas ou interpretadas por um Recurso de Tecnologia da Informação e Comunicação hospedadas em um dispositivo ou na nuvem, usada para troca rápida de mensagens, conteúdos e

informações multimídia.

Ativo Intangível: tudo que possua valor para o Cartório e que esteja em suporte digital, ou de forma abstrata. Por exemplo: a imagem e a reputação do Cartório.

Autenticidade: garantia de que a informação é fidedigna e capaz de gerar evidência para identificar aqueles que a criaram, editaram-na ou emitiram-na.

Backup ou Salvaguarda: armazenamento de informações com a finalidade de recuperação em caso de incidente ou necessidade de restauração.

Colaborador: empregados, estagiários, menores aprendizes ou qualquer outro indivíduo que venha a ter relacionamento profissional direto com Cartório (ver definição de “terceiros” para aqueles que tenham relacionamento profissional indireto).

Confidencialidade: garantia de que as informações sejam acessadas somente por aqueles expressamente autorizados e que sejam devidamente protegidas do conhecimento alheio.

Disponibilidade: garantia de que as informações e os Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação estejam disponíveis sempre que necessário e mediante a devida autorização para seu acesso ou uso.

Dispositivos Móveis: equipamentos que podem ser facilmente transportados devido à sua portabilidade, com capacidade de registro, armazenamento ou processamento de informações, além da possibilidade de estabelecer conexões com a Internet e outros sistemas, redes ou dispositivos.

Dispositivos Removíveis de Armazenamento de Informação: dispositivos capazes de armazenar informações que podem ser removidas do equipamento, possibilitando a portabilidade dos dados, como CD, DVD, HD e pen drive.

Gestor da informação: gestor responsável pela criação, classificação, divulgação, compartilhamento e destruição da informação, tomando por base as premissas empresariais e a importância dos dados em questão, assim como sua revisão periódica, validação, liberação e cancelamento de acessos.

Identidade Digital: é a identificação do colaborador composta por seu nome de usuário (login) e senha ou por outros mecanismos de identificação e autenticação (como crachá magnético, certificado digital, token e biometria).

Informação: é o conjunto de dados que, processados ou não, podem ser utilizados para produção, transmissão e compartilhamento de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

Integridade: garantia de fidedignidade das informações.

Legalidade: garantia de que todas as informações serão criadas e gerenciadas de acordo com as leis e regulamentos em vigor.

Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (Recursos de TIC): hardware, software, serviços de conexão e comunicação ou infraestruturas físicas necessárias para criação, registro, armazenamento, manuseio, transporte, compartilhamento e descarte de informações. Exemplos: computadores pessoais, celulares, webcams, gravador doméstico de CDs ou DVDs, discos rígidos, cartões de memória e pen drives (suportes de armazenamento e transporte), Wi-Fi e Bluetooth (tecnologias de acesso remoto).

Repositórios Digitais (Cyberlockers): plataformas de armazenamento na Internet, a exemplo, mas não se limitando ao Google Drive, OneDrive, Dropbox, iCloud, Box, SugarSync, Slideshare e Scribd.

Risco: combinação da probabilidade da concretização de uma ameaça e seus potenciais impactos.

Segurança da Informação: é a preservação da confidencialidade, integridade, disponibilidade, legalidade e autenticidade da informação. Visa a proteger a informação dos diversos tipos de ameaças para garantir a continuidade dos negócios, minimizar seus danos, maximizar o retorno dos investimentos e das novas oportunidades de transação.

Terceiro: qualquer pessoa, física ou jurídica, que tenha relacionamento profissional indireto com o Cartório, como prestadores de serviço, terceirizados e fornecedores (ver definição de “colaboradores” para aqueles que tenham relacionamento profissional direto).

8.5. PRINCÍPIOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Preservar e proteger de possíveis ameaças as informações do Cartório e os Recursos de TIC que as contêm, ou que estejam sob sua responsabilidade.

Prevenir e reduzir impactos gerados por incidentes de Segurança da Informação.

Cumprir a legislação brasileira e normas regulamentares relacionadas à Segurança da Informação aplicáveis ao Cartório.

8.6. DIRETRIZES GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

8.6.1. As informações geradas, acessadas, manuseadas, armazenadas ou descartadas no exercício das atividades realizadas pelos colaboradores são de propriedade do Cartório ou estão sob sua responsabilidade e direito de uso exclusivo.

8.6.2. A utilização de obras intelectuais, softwares, desenhos industriais, marcas, identidade visual ou qualquer outro sinal distintivo, atual ou futuro, de propriedade do Cartório em qualquer suporte ou plataforma — inclusive Internet e mídias sociais — deve ser formal e previamente autorizada e vinculada às atividades profissionais.

8.7. AUTORIZAÇÃO E NÍVEL DE ACESSO À INFORMAÇÃO

8.7.1 É vedada a revelação de informação de propriedade do Cartório ou sob sua responsabilidade, sem sua autorização prévia e formal, com exceção de informações públicas.

8.7.2 É vedado aos colaboradores o uso de repositórios digitais ou dispositivos removíveis não aprovados pelo Cartório para armazenar ou transmitir informações de sua propriedade ou sob a sua responsabilidade.

8.7.3 A participação do colaborador nas mídias sociais por meio dos Recursos de TIC do Cartório deve ser realizada somente quando necessário aos objetivos cartoriais e estar relacionada às atividades profissionais.

8.7.4 É vedada qualquer atividade relacionada à gravação de áudio, vídeo ou foto dentro das dependências, inclusive salas de reuniões, do Cartório por seus colaboradores, sem que haja autorização prévia e formal, exceto quando realizado em razão das atividades profissionais ou contratadas pelo próprio Cartório.

8.7. 5 As contratações em que ocorra o compartilhamento de informações de propriedade do Cartório ou sob sua responsabilidade ou mesmo a concessão de acesso aos seus ambientes ou ativos devem ser precedidas por Termos de Confidencialidade e cláusulas contratuais relacionadas à Segurança da Informação.

8.8. IDENTIDADE DIGITAL

8.8.1 A identidade digital do colaborador é de uso individual, intransferível e, sempre que aplicável, de seu conhecimento exclusivo.

8.8.2 O colaborador é responsável pelo uso, proteção e sigilo de sua identidade digital, não sendo permitido compartilhar, revelar, salvar, publicar ou fazer uso não autorizado de suas

credenciais, ou das de terceiros.

8.8.3 Todos os colaboradores e terceiros do serviço notarial e de registro devem possuir seus usuários e senhas individuais, além de fatores secundários de autenticação (certificado digital próprio ou biometria).

8.8.4 Os usuários devem ter perfis pessoais com permissões distintas, conforme suas funções, o que inviabiliza a utilização de “usuários genéricos”.

8.9. DISPOSITIVOS MÓVEIS

8.9.1 Os dispositivos móveis utilizados deverão atender às diretrizes abaixo:

8.9.2 Dispositivos Móveis Corporativos: somente serão fornecidos pelo Cartório em razão da atividade profissional ou da função desempenhada pelo colaborador.

8.9.3 Dispositivos Móveis Particulares para uso Corporativo: somente serão utilizados quando prévia e expressamente autorizado pelo Cartório, especialmente pelos responsáveis pela Segurança da Informação, conforme as necessidades da atividade profissional.

8.10. APLICATIVOS DE COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA

8.10.1 Somente é permitido o uso de aplicativos de comunicação instantânea homologados pelo Cartório para troca de informações corporativas.

8.10.2 Aos colaboradores autorizados a utilizar dispositivos móveis particulares para uso corporativo, é permitida a troca de informações corporativas desde que atendidas as condições determinadas pelo Cartório.

8.11. PROTEÇÃO DE ATIVOS E RECURSOS TECNOLÓGICOS

8.11.1 Os sistemas e Recursos de TIC que suportam os processos e as informações do Cartório devem ser confiáveis, íntegros, seguros e disponíveis a quem deles necessitar para execução de suas atividades profissionais. Para isso, o Cartório contará com sistemas, sempre atualizados, de proteção:

8.11.2 Contra programas maliciosos e acessos indevidos, como antivírus e firewall;

8.11.3 Contra mensagens eletrônicas indesejadas ou não autorizadas, como AntiSpam.

8.11.4 O Cartório deve estabelecer perímetros de segurança para proteção de seus ativos tangíveis, além de:

8.11.5 Implementar controles de identificação e registro antes do acesso aos seus ambientes físicos, constando data, hora e área onde será realizado o acesso;

8.11.6 Manter portas, janelas, gavetas e armários trancados;

8.11.7 Implementar segurança patrimonial, câmeras, alarmes e fechaduras;

8.11.8 Garantir que instalações críticas estejam em locais cujo acesso seja mais restrito.

8.11.9 Todos os softwares utilizados, independentemente de seu propósito, devem estar licenciados para uso comercial, com exceção de softwares de código aberto ou de livre distribuição. O desenvolvimento interno e/ou externo de softwares, assim como a sua aquisição no mercado, deve garantir o cumprimento dos requisitos de Segurança da Informação e controles de acesso.

8.12. PRESERVAÇÃO DA INFORMAÇÃO

8.12.1 O Cartório definirá um processo de salvaguarda das informações, de dados necessários, dos livros e atos eletrônicos praticados pelos serviços notariais e de registro, de forma a garantir a segurança, a integridade de seu conteúdo e a completa recuperação dos seus sistemas (backup), nos termos do Provimento nº 74 e do Procedimento de Backup e Restore, garantindo, dessa forma, a continuidade das atividades em caso de falhas ou incidentes.

8.12.2 O processo de descarte das informações, sendo físicas (documentos, registros, etc) ou lógicas (mantidas em HDs, Pen drives, etc), devem ser antecidos da utilização de uma fragmentadora.

8.12.3. Todas as cópias de segurança de livros e atos que integram o acervo de serviços notariais e de registro devem ser realizadas num intervalo não superior a 24 (vinte e quatro) horas.

8.12.4. As mídias físicas utilizadas para armazenar todas as informações, livros e atos eletrônicos deverão contar com recursos que evitem que haja falhas de operação nos backups.

8.12.5 O Cartório deverá realizar cópias incrementais dos dados ao longo das 24 (vinte e quatro) horas que antecederem ao backup completo, para que haja a recuperação de documentos com 30 (trinta) minutos de antecedência em caso de comprometimento da base de dados.

8.12.6 As cópias de segurança devem estar armazenadas fisicamente e digitalmente em repositórios digitais.

8.12.7 As mídias físicas de armazenamento deverão ser mantidas em local distinto da instalação da serventia, preservando a proteção física e lógica necessária.

8.12.8 Toda mudança que impactar a Segurança da Informação deve ser realizada somente

após aprovação do Cartório para preservação dos controles relacionados à disponibilidade, integridade, sigilo e autenticidade das informações.

8.12.9 Todos os sistemas, incluindo o banco de dados terão trilhas de auditoria ativadas para que seja possível identificar o responsável por qualquer violação aos princípios de disponibilidade, integridade e confidencialidade das informações. Para eventuais auditorias, as trilhas dos sistemas e bancos de dados devem ser preservadas nos backups do Cartório.

8.12.10 O Cartório analisará seus processos e ativos em intervalos regulares, zelando para que estejam devidamente inventariados, com seus gestores identificados e suas vulnerabilidades e ameaças de segurança mapeadas.

8.12.11 O Cartório deve identificar e avaliar os riscos relacionados à Segurança da Informação e adotar as melhores práticas para o seu gerenciamento.

O Cartório documentará seus procedimentos e diretrizes para tratamento de casos de ocorrências nocivas para o funcionamento dos serviços em um Plano de Continuidade de Negócio. Os procedimentos de gestão da Continuidade de Negócios devem ser executados em conformidade com os requisitos de Segurança da Informação, para garantir a proteção das informações e dos ativos críticos do Cartório.

9) POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DE ACESSO A DADOS

Esta Política de Privacidade tem o intuito de dar transparência ao tratamento dos Dados Pessoais realizados pelo Cartório de Anápolis. A presente política foi baseada na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), na Lei nº 6.015/1973 (Lei de Registros Públicos), nos Provimentos nº 74/2018 e 149/2023 do CNJ e no Código de Normas e Procedimentos do Foro Extrajudicial do Estado de Goiás.

Se você tiver uma dúvida sobre como suas informações pessoais são tratadas, você poderá consultar o nosso Encarregado/Data Protection Officer (DPO) através do e-mail: dpo@cartoriodelfiaco.com.br.

Bases Legais	
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	A LGPD é uma lei que busca uniformizar o Tratamento de Dados Pessoais, em suportes físicos e digitais, realizado por Pessoa Natural ou Jurídica de direito público ou privado, independentemente da localização do Titular dos Dados Pessoais, desde que alguma parte do processo de Tratamento dos Dados Pessoais seja realizada em território brasileiro.
	O objetivo da LGPD é de proteção aos direitos fundamentais de liberdade, de privacidade e do livre desenvolvimento da personalidade da Pessoa Natural.
Código de Normas e Procedimentos do Foro Extrajudicial da Corregedoria-Geral de Justiça de Goiás (“CNPFE/CGJGO”)	Código esquematizado de orientações de caráter abstrato e geral, sobre normas e procedimentos do Foro Extrajudicial do Estado de Goiás. Dispõe, em específico, em sua parte especial, livro XI, título II – “Do tratamento e proteção dos Dados Pessoais.
Provimento nº 74 do CNJ	Dispõe sobre os padrões mínimos de tecnologia de segurança da informação para a segurança, integridade e disponibilidade de dados para a continuidade da atividade pelos serviços notariais e de registro do Brasil e dá outras providências.

9.1) DEFINIÇÕES

9.1.1) Os termos constantes nesta Política de Privacidade, sempre que usados com a primeira letra em maiúsculo, terão o significado estabelecido abaixo, seja no plural ou no singular:

9.1.1.1. **Cartório:** é o 2º REGISTRO CIVIL E TABELIONATO DE NOTAS DE ANÁPOLIS, inscrito no CNPJ/ME sob o nº 00.045.245/0001-35, com sede na Avenida Universitária, nº 2.221, Loja 101 - Vila Santa Isabel – Anápolis/GO – CEP 75.083-350;

9.1.1.2. **Titular:** pessoa física a quem pertencem os Dados Pessoais;

9.1.1.3. **Dados Pessoais:** informações que permitam a identificação, direta ou indireta, de pessoas naturais;

9.1.1.4. **Dados Pessoais Sensíveis:** Dados Pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou

político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

9.1.1.5. Tratamento de Dados Pessoais: qualquer operação realizada com Dados Pessoais, tais como a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

9.2) DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS

9.2.1. A LGPD elenca em seu Art. 19 os direitos garantidos a todos os Titulares de Dados Pessoais, entretanto, faz-se importante mencionar que algumas solicitações não serão atendidas de acordo com as previsões legais e, ainda, outras solicitações deverão ser realizadas em procedimento específico, previsto na Lei n 6.015/73 e no Código de Normas e Procedimentos do Foro Extrajudicial da Corregedoria-Geral de Justiça de Goiás.

9.2.2 Dessa forma, os Titulares têm o direito de solicitar às Serventias Extrajudiciais:

- Confirmação da existência de tratamento de seus Dados Pessoais;
- Acesso aos dados (restrito ao Titular e com advertência de que não produz os efeitos de certidão e, portanto, não é dotada de fé pública para prevalência de direito perante terceiros);
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados (a retificação de Dados Pessoais constantes em registro e em ato notarial deverá observar o procedimento, extrajudicial ou judicial, previsto na legislação ou em norma específica);
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- Eliminação dos Dados Pessoais tratados com o consentimento do Titular, exceto nas hipóteses de guarda legal e outras dispostas na LGPD (a inutilização e eliminação de documentos em conformidade com a Tabela de Temporalidade de Documentos prevista no Provimento nº 50/2015, da Corregedoria Nacional da Justiça, será promovida de forma a impedir a identificação dos Dados Pessoais neles contidos);
- Obtenção de informação das entidades públicas e privadas com as quais o Cartório realizou uso compartilhado de dados;

9.3) COLETA DOS DADOS PESSOAIS

9.3.1 Conforme disposto no art. 23, § 4º da LGPD, os serviços notariais e de registro exercidos em caráter privado, por delegação do Poder Público, tratam os dados com o objetivo de executar as competências legais ou cumprir as atribuições legais do serviço público;

9.3.2 Desta forma, o Cartório poderá coletar Dados Pessoais e Dados Pessoais Sensíveis para realização das atividades extrajudiciais disponibilizadas pelo Cartório em cada setor, conforme demonstrado a seguir:

9.3.3 Notas:

Finalidade (ato notarial)	Tratamento	Dados coletados
• Abertura de Firma.	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, Naturalidade, Estado civil, Profissão, Endereço, Data de nascimento, Cédula de Identidade (RG, CNH com foto, RNM, Passaporte, Carteira dos Conselhos Regionais), CPF, Filiação, Passaporte com visto válido (para estrangeiros sem RNM - Registro Nacional Migratório), Certidão do registro civil de alteração de nome (para pessoas que tenham alterado o nome por casamento, separação ou divórcio e ainda não tenham atualizado os documentos de identificação), Nome dos pais (contido no documento de identificação), Firma.

• Apostilamento de Haia.	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, RG, CPF, Cédula de Identidade (RG, CNH com foto, RNM, Passaporte, Carteira dos Conselhos Regionais), Cópia da certidão de casamento (se casado), Endereço, Comprovante de endereço, Naturalidade, Estado civil, Profissão, Título de eleitor,
		Certidões de Registro Civil (Nascimento, Casamento, Óbito), Procuração pública, Contratos registrados em juntas comerciais, Certidões emitidas por órgãos públicos, Traduções públicas, Escritura Pública de União Estável, Diplomas, Históricos Escolares e demais documentos necessários para enviar ao exterior.
• Ata Notarial.	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento;	Nome completo, RG, CPF, Cédula de Identidade (RG, CNH com foto, RNM, Passaporte, Carteira dos Conselhos Regionais), Cópia da certidão de casamento (se casado), Endereço, Comprovante de endereço, Naturalidade, Estado civil, Profissão, Certidões de Registro Civil (Nascimento, Casamento, Óbito), Procuração pública, Documentos das Testemunhas, Certidão de Óbito, Certidão de nascimento, Mídia de Áudio, Vídeo e Transcrições do fato que constar na Ata.

• Autenticação.	• Acesso.	Nome completo, Naturalidade, Data de nascimento, RG, CPF, CNH, Carteira de Trabalho (PIS, Nº CTPS), Título de Eleitor, Certificado de Reservista, Atestado médico, Extrato bancário, Caderneta de vacinação, Estatuto de organização religiosa, Estatuto de Sindicato, Estatuto de Partido Político, Declaração de Imposto de Renda, Declaração de afiliação partidária, Requerimento religioso, Contratos em geral, Estado civil, Profissão, Endereço, Telefone, Qualquer dado
-----------------	-----------	---

		contido no documento para autenticação.
• Criação de Certificado Digital (E-notarial).	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, RG, CPF, CNH, Estado civil, Profissão, Endereço, E-mail, Telefone, Título de Eleitor.
• Desmaterialização	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento.	Dados pessoais contidos no documento a ser desmaterializado, E-mail, Telefone.

• Divórcio	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, RG, CPF, Cédula de Identidade (RG, CNH com foto, RNM, Passaporte, Carteira dos Conselhos Regionais), Cópia da certidão de casamento (se casado), Endereço, Comprovante de endereço, Naturalidade, Estado civil, Profissão, Título de eleitor, Certidões de Registro Civil (Nascimento, Casamento, Óbito), Procuração pública, Documentos das Testemunhas, Certidão de nascimento, Certidões Fiscais da Prefeitura, ITR, CCIR, Certidão de propriedade imobiliária, Certificado de veículo, Extrato bancário, Comprovações de recolhimento de impostos ITBI/ITCMD, Pacto Antenupcial se houver, documento do assistente das partes (advogado).
• Escritura Pública	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, RG, CPF, Cédula de Identidade (RG, CNH com foto, RNM, Passaporte, Carteira dos Conselhos Regionais), Cópia da certidão de casamento (se casado), Endereço, Comprovante de endereço, Naturalidade, Estado civil, Profissão, Título de eleitor,

		Certidões de Registro Civil (Nascimento, Casamento, Óbito), Procuração pública, Documentos das Testemunhas, Certidão de Óbito, Certidão de nascimento, Certidões Fiscais da Prefeitura, ITR, CCIR, Certidão de propriedade imobiliária, Certificado de veículo, Extrato bancário, Comprovantes de recolhimento de impostos ITBI/ITCMD, Pacto Antenupcial se houver.
• Inventário	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, RG, CPF, Cédula de Identidade (RG, CNH com foto, RNM, Passaporte, Carteira dos Conselhos Regionais), Cópia da certidão de casamento (se casado), Endereço, Comprovante de endereço, Naturalidade, Estado civil, Profissão, Título de eleitor, Certidões de Registro Civil (Nascimento, Casamento, Óbito), Procuração pública, Documentos das Testemunhas, Certidão de Óbito, Certidão de nascimento, Certidões Fiscais da Prefeitura, ITR, CCIR, Certidão de propriedade imobiliária, Certificado de veículo, Extrato bancário, Comprovantes de recolhimento de impostos ITBI/ITCMD, Escritura de Pacto Antenupcial se houver, Certidão Negativa de Testamento, Minuta e documento de identificação do assistente das partes (advogado).
• Materialização	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento.	Dados pessoais contidos no documento a ser materializado, E-mail, Telefone.
• Partilha	• Acesso; • Coleta;	Nome completo, RG, CPF, Cédula de Identidade (RG,

	• Armazenamento; • Compartilhamento.	CNH com foto, RNM, Passaporte, Carteira dos Conselhos Regionais), Cópia da certidão de casamento (se casado), Endereço, Comprovante de endereço, Naturalidade, Estado civil, Profissão, Título de eleitor, Certidões de Registro Civil (Nascimento, Casamento, Óbito), Procuração pública, Documentos das Testemunhas, Certidão de Óbito, Certidão de nascimento, Certidões Fiscais da Prefeitura, ITR, CCIR, Certidão de propriedade imobiliária, Certificado de veículo, Extrato bancário, Comprovantes de recolhimento de impostos ITBI/ITCMD, Escritura de Pacto Antenupcial se houver, Minuta e documento do assistente das partes (advogado).
• Procuração	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Dados pessoais constantes da firma aberta no cartório, Assinatura a rogo de testemunha em procuração de analfabeto, Impressão digital / biometria na folha do livro, Nome completo, Naturalidade, Estado civil, Profissão, Endereço, CPF, Cédula de Identidade (RG, CNH com foto, RNM, Passaporte, Carteira dos Conselhos Regionais), Documento profissional (OAB, CRO, CRM etc.), Contrato ou estatuto social de pessoa jurídica, Atas de autorização ou eleição de diretoria de pessoa jurídica, Certidões de pessoa jurídica, CTPS e Reservista Militar.
• Reconhecimento de Firma	• Acesso; • Coleta;	Nome completo, Naturalidade, Estado civil, Profissão,

	• Armazenamento; • Compartilhamento.	Endereço, Data de nascimento, Cédula de Identidade (RG, CNH com foto, RNM, Passaporte, Carteira dos Conselhos Regionais), CPF, Filiação, Passaporte com visto válido (para estrangeiros sem RNM - Registro Nacional Migratório), Certidão do registro civil de alteração de nome (para pessoas que tenham alterado o nome por casamento, separação ou divórcio e ainda não tenham atualizado os documentos de identificação), Nome dos pais (contido no documento de identificação), Firma.
• Separação	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, RG, CPF, Cédula de Identidade (RG, CNH com foto, RNM, Passaporte, Carteira dos Conselhos Regionais), Cópia da certidão de casamento (se casado), Endereço, Comprovante de endereço, Naturalidade, Estado civil, Profissão, Título de eleitor, Certidões de Registro Civil (Nascimento, Casamento, Óbito), Procuração pública, Documentos das Testemunhas, Certidão de nascimento, Certidões Fiscais da Prefeitura, ITR, CCIR, Certidão de propriedade imobiliária, Certificado de veículo, Extrato bancário, Comprovantes de recolhimento de impostos ITBI/ITCMD, Pacto Antenupcial se houver, documento do assistente das partes (advogado).
• Testamento	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento;	Nome completo, RG, CPF, Cédula de Identidade (RG, CNH com foto, RNM,

	•Compartilhamento.	Passaporte, Carteira dos Conselhos Regionais), Cópia da certidão de casamento (se casado), Endereço, Comprovante de endereço, Naturalidade, Estado civil, Profissão, Título de eleitor, Certidões de Registro Civil (Nascimento, Casamento, Óbito), Documentos das Testemunhas, Escritura de Pacto Antenupcial se houver e Certidão de Matrícula e Ônus do imóvel quando se tratar de bens imóveis.
--	--------------------	---

9.3.4 Registro Civil

Finalidade (ato notarial)	Tratamento	Dados coletados
• Alteração de Patronímico.	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; •Compartilhamento.	Nome completo, Naturalidade, Estado civil, Profissão, RG, CPF, CNH, Endereço, Informação do Cartório de Registro (cópia da certidão), Certidão de Casamento (em decorrência do qual se altera o patronímico), E-mail, Telefone.
• Alteração de Sexo Predominante em Anomalias de Diferenciação Sexual - ADS.	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, Naturalidade, Estado civil, Profissão, RG, CPF, CNH, Endereço, Informação do Cartório de Registro (cópia da certidão), Certidão de Casamento, E-mail, Telefone, Todos os dados que constam na certidão.
• Anotação.	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Documentos comprobatórios da Anotação, Nome completo, Naturalidade, Estado civil, Profissão, RG, CPF, Endereço, Telefone, Todos os dados que constam na certidão para a realização da anotação.

• Autorização de	• Acesso;	Nome completo, Naturalidade,
Emissão de Certidão em Inteiro Teor.	• Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Estado civil, Profissão, RG, CPF, CNH, Endereço, Informação do Cartório de Registro (cópia da certidão), Certidão de Casamento, E-mail, Telefone, Indicação do motivo pelo qual o requerente solicita a certidão.
• Averbação.	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, Sexo, Naturalidade, Estado civil, Profissão, RG, CPF, CNH, Endereço, Cópia da célula de identidade, Cópia da certidão de casamento (quando a cédula de identidade não estiver atualizada), Cópia do documento a ser averbado, E-mail, Telefone, Nome das partes, data da decisão do juiz, sua conclusão e o trânsito em julgado (averbação da sentença de nulidade ou de anulação de casamento no livro de registro de casamento), Referência ao trânsito em julgado da decisão em mandado ou carta de sentença para averbar retificação judicial, Na averbação no livro de nascimento: Decisões declaratórias de filiação; Reconhecimento judicial ou voluntário dos filhos; Perda ou retomada de nacionalidade brasileira; Perda, a suspensão e a destituição do poder familiar; Alteração do nome; Termo de guarda e responsabilidade; nomeação de tutor; sentenças concessivas de adoção do maior; Sentenças de adoção unilateral de criança e adolescente, Na averbação das sentenças de tutela com

		nomeação de tutor: Nome do tutor nomeado e sua
		qualificação, Na averbação das sentenças de investigação de paternidade e negatória de paternidade que constituírem nova relação de filiação: Nome do novo genitor e sua qualificação, se conhecida; Nome dos avós paternos, se conhecidos; Sobrenome que passar a possuir, Na averbação das sentenças de perda ou suspensão de poder familiar: Nome da pessoa que passa a deter o poder familiar e sua qualificação, se conhecida, Na averbação das sentenças de guarda e responsabilidade de menores com a suspensão do poder familiar: Nome da pessoa que passa a deter a guarda e sua qualificação, se conhecida, Na averbação das sentenças concessivas de adoção do maior: Nomes dos pais adotivos e os nomes de seus ascendentes; Sobrenome que passa a possuir, Na averbação de mudança de patronímico: Nome do Juiz signatário do mandado; Vara, data e conclusão em que foi proferida a sentença; Trânsito em julgado e número do processo; Nome que a mulher ou o marido passam a adotar.
• Casamento.	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, Nacionalidade, Naturalidade, Estado civil, RG/RNE, CPF, CNH, Endereço, E-mail, Telefone, Qualificação dos pais (Nome, estado Civil, profissão, naturalidade e residência).

• Certidão em Breve Relato	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; •	Nome completo, Naturalidade, Estado civil, Profissão, RG, CPF, CNH, Endereço, Todos os dados necessários para a
----------------------------	---	---

	Compartilhamento.	composição da certidão.
• Certidão em Inteiro Teor	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, Naturalidade, Estado civil, Profissão, RG, CPF, CNH, Endereço, E-mail.
• Comunicação	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, Naturalidade, Estado civil, Profissão, Nome dos Pais.
• Cópia Reprográfica	• Acesso; • Coleta.	Nome completo, Sexo, Naturalidade, Estado civil, Profissão, RG, CPF, CNH, Endereço, E-mail, Telefone.
• Criação de Certificado Digital	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento.	Nome completo, RG, CPF, CNH, Profissão, E-mail, Telefone, Título de Eleitor, Naturalidade, Dados Biométricos (Impressão digital e reconhecimento facial), quando pessoa jurídica CNPJ e Características físicas do cliente, Ex: raça, cor dos olhos, cabelo curto ou longo.
• Desentranhamento de Documentos	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento.	Nome completo, Sexo, Naturalidade, Estado civil, Profissão, RG, CPF, CNH, Endereço, Cópia da célula de identidade, Cópia da certidão de casamento (quando a cédula de identidade não estiver atualizada), E-mail, Telefone, Nome das partes, data da decisão do juiz, sua conclusão e o trânsito em julgado da sentença.

• Emissão de Certidão de Registro Civil	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Cópia do documento, Telefone, Nome completo, Naturalidade, Estado Civil, Profissão, RG, CPF, CNH, Endereço.
• Formulário de Solicitação de Gratuidade de Emissão de Certidões	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, Naturalidade, Estado civil, Profissão, RG, CPF, CNH, Endereço, Informação do Cartório de
	Compartilhamento.	Registro (cópia da certidão), Certidão de Casamento, E-mail, Telefone, Todos os documentos que comprove a hipossuficiência do cliente. Ex: CTPS, contracheque.
• Indicação de Suposto Pai	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, Naturalidade, Estado civil, Profissão, RG, CPF, CNH, Endereço, Informação do Cartório de Registro (cópia da certidão), Certidão de Casamento, E-mail, Telefone.
• Mudança de nome (entre 18 e 19 anos)	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, RG, CPF, CNH, Estado civil, Profissão, Endereço, E-mail, Telefone, Certidão de Nascimento atualizada, Certidão de Casamento atualizada, ICN, Passaporte, Título de Eleitor, Identidade Social, Certidão de Distribuição Civil no âmbito estadual e federal, Certidão de Distribuição Criminal no âmbito estadual e federal, Certidão de Execução Criminal no âmbito estadual e federal, Certidão de Atos e Protesto, Certidão da Justiça Eleitoral, Certidão da Justiça do Trabalho, Certidão da Justiça Militar, Certidão de distribuição de processos estaduais.

• Mudança de Nome (maior de 19)	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Requerimento com qualificação das partes, Dados provenientes do Mandado Judicial, Nome completo, RG, CPF, CNH, Estado civil, Profissão, Endereço, E-mail, Telefone, Certidão de Nascimento atualizada, Certidão de Casamento atualizada, ICN, Passaporte, Título de Eleitor, Identidade social, Certidão de Distribuição Civil no âmbito estadual e federal, Certidão de
---	---	--

		Execução Criminal no âmbito estadual e federal, Certidão de Atos de Protesto, Certidão da Justiça Eleitoral, Certidão da Justiça do Trabalho, Certidão da Justiça Militar.
• Mudança de Nome e Gênero	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, RG, CPF, Endereço, Estado civil, Profissão, CNH, E-mail, Telefone, Certidão de Nascimento atualizada, Certidão de Casamento atualizada, ICN, Passaporte, Título de Eleitor, Identidade social, Certidão de Distribuição Civil no âmbito estadual e federal, Certidão de Execução Criminal no âmbito estadual e federal, Certidão de Atos de Protesto, Certidão da Justiça Eleitoral, Certidão da Justiça do Trabalho, Certidão da Justiça Militar.

• Nascimento	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Dia, mês, ano, lugar e hora certa ou aproximada do nascimento, Sexo do registrando (quando determinado), O fato de ser gêmeo (quando for o caso), Prenome e sobrenome da criança, Prenomes e sobrenomes, naturalidade, profissão e domicílio ou residência dos pais, Idade da genitora e do registrando em anos completos na ocasião do nascimento, Prenomes e sobrenomes dos avós paternos e maternos, Prenome e sobrenome, profissão, endereço e número do documento de identificação do declarante do nascimento, Número da Declaração de Nascido Vivo (DNV), Documento de identificação
--	---	--

		dos declarantes, Prenomes e sobrenomes, profissão, número do documento de identificação e residência ou domicílio das duas testemunhas do assento e do nascimento (hoje, apenas necessário em caso de nascidos fora da maternidade), CPF daquele cujo assento se lavra, Certidão de Casamento ou Declaração de União Estável dos pais, Etnia e registro da FUNAI no caso de registro indígena (art. 55, parágrafo único da Lei 6.015/73), Instrumento público de reconhecimento de paternidade ou particular com firma reconhecida (caso o pai não possa comparecer), Procuração pública ou particular para a declaração de nascimento (caso o pai não possa comparecer), Declaração de juiz para permissão de declaração da criança pelo pai (em caso de pai menor de 16 anos), Declaração da clínica médica com firma reconhecida (em caso de nascimento por reprodução assistida), Declaração de vontade da parturiente com firma reconhecida ou por escritura pública (em caso de gestação por substituição), Declaração do pai ou da mãe (em caso de registro post mortem), Dados acerca da verdade biológica mediante sentença judicial (em caso de inseminação artificial), E-mail, Telefone.
• Óbito	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; •	Atestado de Óbito (com nome, sexo, idade, cor, estado civil, profissão, naturalidade, domicílio e residência), Nome,

	Compartilhamento.	profissão, naturalidade e residência dos pais, PIS/PASEP, Número de inscrição do INSS, Declaração de contribuinte individual, Número de benefício previdenciário, Declaração de beneficiário do INSS, Cédula de identidade, CPF, Título de eleitor, Número de registro de nascimento com livro e folha, Carteira de trabalho, Certidão de nascimento, Certidão de Casamento e/ou Declaração de União Estável, Carnê do INSS, Declaração de bens do falecido, Local de sepultamento ou cremação, Declaração de testamento do falecido, Declaração de reservista do falecido, Declaração de eleitor do falecido, Declaração de qualificação dos pais do falecido, Declaração de óbito emitida e assinada pelo hospital ou médico que assistiu o falecido, Declaração de se era estrangeiro, E-mail, Telefone.
• Ofício de Cidadania	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, Naturalidade, Estado civil, Profissão, RG, CPF, CNH, Endereço, Informação do Cartório de Registro (cópia da certidão), Certidão de Casamento, E-mail, Telefone.
• Pedidos de certidões via CRC	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Cópia do documento, E-mail, Telefone, Nome completo, Naturalidade, Estado Civil, Profissão, RG, CPF, CNH, Endereço, Dados da certidão que será solicitada.
• Reconhecimento de Filiação Socioafetiva	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; •	Documentos de prova da relação socioafetiva (declaração de dependência do plano de saúde, clube de

	Compartilhamento.	esportes, escola e outros), Nome completo, Naturalidade, Estado civil, CPF, RG, CNH, Endereço, Informação do Cartório de Registro (cópia da certidão), Fotos, E-mail, Telefone, Profissão, Documentos de identificação do pai biológico, Documentos de identificação da mãe biológica, Passaporte, RNM, Declaração escolar em que o pai socioafetivo é responsável, Declaração de dependência financeira, Informe de rendimento, Declaração das testemunhas por escritura pública.
• Reconhecimento de Paternidade	Registro de Nascimento Tardio	Nome completo, Naturalidade, Estado Civil, Profissão, RG, CPF, CNH, Endereço, Informação do Cartório de Registro, E-mail, Telefone, Documentação da mãe, Declaração de anuência da mãe, Documentação do pai, Passaporte.
• Registro de Nascimento Tardio	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, Naturalidade, Estado civil, Profissão, RG, CPF, CNH, Endereço, Informação do Cartório de Registro (cópia da certidão), Certidão de Casamento, E-mail, Telefone, Declaração de Nascido Vivo (Se ainda possuir).
• Registro de Óbito Tardio	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, Naturalidade, Estado civil, Profissão, RG, CPF, CNH, Endereço, Informação do Cartório de Registro (cópia da certidão), Certidão de Casamento, E-mail, Telefone, Declaração de óbito (D.O.), Certidão que comprove o estado civil do falecido, cópia autenticada dos

		documentos de todos os filhos do falecido (inclusive dos filhos falecidos), Certidões Negativas de óbitos, Certidão do Cemitério onde o falecido foi sepultado, Certidões de todos os cartórios de registros de imóveis no município em que o falecido residia, independente se deixou bens ou não, escritura pública de declaração com duas testemunhas que estiveram presentes no velório e no sepultamento.
• Retificação	• Coleta; • Acesso; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Documentos comprobatórios da incorreção a ser retificada, Nome completo, Naturalidade, Estado civil, Profissão, RG, CPF, CNH, Endereço, Informação do Cartório de Registro (cópia da certidão), E-mail, Telefone.
• Retomada do Nome de Solteiro em Decorrente do Óbito do Cônjuge	• Coleta; • Acesso; • Armazenamento; • Compartilhamento.	Nome completo, Naturalidade, Estado civil, Profissão, RG, CPF, CNH, Endereço, Informação do Cartório de Registro (cópia da certidão), Certidão de Casamento, E-mail, Telefone, Certidão de óbito do cônjuge falecido.

9.3.5 Outros

Finalidade (ato notarial)	Tratamento	Dados coletados
• Agendamento Online	• Acesso; • Coleta; • Armazenamento;	Nome completo, Naturalidade, Estado civil, Profissão, Cédula de identidade, CPF, Endereço, Data de nascimento, E-mail, Telefone.

9.3.5.1 Além disso, os Dados Pessoais tratados também podem ser utilizados na forma que julgamos necessária ou adequada: (a) para o exercício regular de direitos em processos judiciais,

administrativos ou arbitrais; (b) para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (c) para aplicar os Termos de Uso; e (d) de outros modos permitidos por lei.

9.4) COMPARTILHAMENTO DE DADOS

9.4.1. O Cartório poderá compartilhar os Dados Pessoais mediante ordem judicial, arbitral ou requerimento de autoridades administrativas.

9.4.2. Os Dados Pessoais poderão ser compartilhados com provedores de serviços e parceiros, a fim de gerenciar ou suportar nossas operações em nosso nome, tais como prestadores de serviços de hospedagem e armazenamento de dados, gerenciamento de fraudes, atendimento de pedidos, personalização de conteúdo, atividades de publicidade e marketing (incluindo publicidade digital e personalizada) e serviços de TI.

9.4.3. O Cartório resguarda o direito de compartilhar os dados com terceiros, caso ocorra mudança de titularidade da serventia.

9.4.4. Poderá ocorrer o compartilhamento de Dados Pessoais com terceiros quando este for essencial e inerente às finalidades já descritas, inclusive internacionalmente em caso de servidores localizados no exterior.

9.5) SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

9.5.1. O Cartório realizou diversas ações com o intuito de proteger os Dados Pessoais e as demais informações de acessos não autorizados, condutas ilícitas, eliminação, perda, destruição ou alterações não autorizadas e situações acidentais, conforme art. 46 da Lei 13.709/2018 e os padrões mínimos de tecnologia da informação previstos no Provimento nº 74/2018 do CNJ.

Nenhuma transmissão ou sistema de armazenamento de dados tem a garantia de ser 100% seguro. De qualquer forma, buscamos sempre evitar que vazamentos ocorram ao adotar um nível de proteção alto, realizando todos os testes de segurança necessários.

10) PROCESSOS DE GESTÃO DE INOVAÇÃO

Dentre as inovações no setor de TI, foi criado no site sistema para agendamento de atendimento, possibilitando um atendimento sem tempo de espera para os clientes que utilizam a ferramenta. O acompanhamento dos atos em andamento ou atos concluídos também foi inserido no site do cartório.

Outras formas de pagamento foram instituídas pelo cartório, como o pix no sistema de pagamentos gerando um QR Code para o cliente com baixa imediata no próprio sistema.

Utilização do whatsapp bolt para que muitas das dúvidas de nossos clientes sejam respondidas de forma automatizada pelo sistema, criando novas linhas de acesso para os usuários dos serviços.

Criação do hotspot para os clientes do cartório, onde a ideia é o usuário realizar um cadastro simples para poder utilizar a internet do local sem pagar.

Gravação de áudios de atendimento para garantir segurança no repasse das informações entre colaborador e usuário do serviço.

Renovação do layout do site do cartório, com integração de novas APIs para o site e, também, ampliação da memória para armazenamento de dados em novos servidores do cartório.

Mudança do sistema de caixa (pdv) para fornecer mais agilidade no recebimento de valores.

11) POLÍTICA COMPLIANCE:

Esta Política estabelece princípios, diretrizes e funções de Compliance, além de disseminar a cultura e prática de Compliance, demonstrando a importância de conhecer e cumprir as determinações legais, regulamentares, normativas e procedimentais, tanto externas quanto internas, dos principais objetivos da implantação do programa de Compliance do Cartório Del Fiacó.

11.1) OBJETIVOS:

A política de COMPLIANCE têm como objetivos:

- Conscientizar os colaboradores sobre a importância de ter uma conduta ética, digna e comprometida, agindo sempre em conformidade com as leis, regras, condutas, padrões e valores estabelecidos pelo Cartório Del Fiaco no desempenho de suas funções.
- Permitir que os colaboradores e usuários/fornecedores externos busquem orientar-se por padrões e modelos de condutas e prática voltadas à preservação da ética e da integridade;
- Proteger a imagem do Cartório Del Fiaco e, inibir a ocorrência de fraudes internas ou externas, e afastar a empresa do risco de sofrer penalizações judiciais e demais autoridades;
- Dar suporte da organização cartorária quanto à regulamentação local, bem como políticas e normas específicas do setor em que atua, buscando manter os mais altos padrões éticos;
- Prevenir que a empresa promova a corrupção ou viole a livre concorrência, seja de forma direta ou indireta, em todas as suas áreas e níveis de atuação.
- Instruir os colaboradores recém-ingressos sobre as normas e condutas esperadas pela administração do cartório.

11.2) DEFINIÇÕES:

No âmbito institucional e corporativo, Compliance é o conjunto de disciplinas a fim de cumprir e se fazer cumprir as normas legais e regulamentares, as políticas e as diretrizes estabelecidas para o negócio e para as atividades da instituição ou empresa, bem como evitar, detectar e tratar quaisquer desvios ou inconformidades que possam ocorrer. O termo Compliance tem origem no verbo em inglês **to comply**, que significa agir de acordo com uma regra, uma instrução interna, um comando ou um pedido.

Estar em Compliance significa estar em conformidade com a legislação, as regulamentações, as normas e procedimentos, externos e internos, e com os princípios corporativos que garantem as melhores práticas de mercado e de Governança Corporativa, buscando mitigar o risco de “Não Conformidade”. Risco de “Não Conformidade” é definido como o risco de comprometimento da integridade do Cartório Del Fiacó, pelo descumprimento da legislação e da regulamentação aplicável, nacional e estrangeira, das normas, externas ou internas, que possa levar a sanções legais e/ou regulamentares, ou, ainda, a perdas financeiras e demais danos, principalmente à imagem do Cartório. Política Compliance é uma política que visa prevenir e/ou identificar condutas que não estejam em conformidade com as regras (legislação, provimentos, normas e procedimentos, externos ou internos), identificando riscos e/ou causas e agindo preventiva e/ou corretivamente, promovendo, também, uma cultura que encoraje o cumprimento das regras estabelecidas e de uma conduta ética, orientada pelo princípio de que “fazer o certo é o melhor”.

11.3) PRINCÍPIOS BÁSICOS E COMPLIANCE:

Os princípios que norteiam o Compliance estão diretamente associados aos nossos valores e objetivos. O pioneirismo do Cartório Del Fiacó está pautado em uma trajetória de conquistas como uma organização sólida e confiável.

Nossos princípios são:

- Satisfação dos Clientes;
- Compromisso com a qualidade dos serviços prestados;
- Valorização do capital humano;
- Trabalho pautado em segurança jurídica;

Todos esses princípios são somados aos nossos valores, nos fortalecendo na nossa missão e nos ajudando a chegar na nossa visão.

11.4) DIRETRIZES DE COMPLIANCE

Difundir elevados padrões de integridade e valores éticos, através da disseminação de cultura que aborde a importância da conformidade no Cartório Del Fiaco.

- Disseminar os princípios, diretrizes e condutas estabelecidos neste Código;
- Proteger a reputação do Cartório Del Fiaco, mantendo a confiança de parceiros de negócio, fornecedores, prestadores, colaboradores e clientes;
- Estabelecer e implementar uma “Estrutura de Compliance” que terá como função gerir a Política de Compliance do Cartório Del Fiaco assegurando uma gestão independente e autônoma, como função segregada, de modo a garantir a isenção e imparcialidade em todas as suas atuações;
- Assegurar acesso a qualquer informação, provocando e supervisionando investigações quando o “Comitê Compliance” considerar necessário, bem como, perante denúncias vindas do “Canal de Denúncia”, estabelecendo reuniões junto à alta Gerência, tabelião titular e substituta;
- Assegurar, aos integrantes do “Comitê Compliance”, a confidencialidade no exercício da função, bem como, manter o anonimato de envolvidos, protegendo sua integridade;
- Prover o “Comitê Compliance” com os recursos (materiais e humanos) mínimos necessários ao bom desempenho de sua função.

11.5) DO COMITÊ COMPLIANCE:

11.5.1) DA NOMEAÇÃO:

O Comitê de Compliance é determinado por nomeação da gerência administrativa, com participação da presidência do Comitê da Qualidade de acordo com os seguintes critérios:

- Consonância com as regras de contratação de perfis comprovadamente aptos ao exercício de atividades jurídicas de acordo com os requisitos do PQTA que requer inclusive Certificado de antecedentes criminais;

- Perfil de postura de descrição, resguardados de confidencialidade e conhecimento aprofundado de gestão por processo;

- Que dos 3 nomes apontados ao menos 1 já seja bacharel em direito ou estejam cursando os últimos períodos (último ano) e por isso automaticamente será o Presidente do referido Comitê, ocorrendo a existência de 2 ou 3 bacharéis, a escolha do Presidente recairá sob a pessoa que possuir mais tempo de atividade no cartório. Havendo empate neste critério a escolha recairá sobre a pessoa mais velha.

11.5.2) DA TAREFA DO COMITÊ COMPLIANCE:

Acolher denúncias por via dos canais específicos, inclusive identificar denúncias que porventura apareçam em outros canais de comunicação, como por exemplo, e-mail, caixa de sugestão, comentários em redes sociais, ligações telefônicas etc.

Observação: Cabe também ao Comitê Compliance cuidar da articulação com o Comitê da Qualidade trabalho de endomarketing (divulgação interativa interna) tanto para que se tenha clareza do que configura corrupção e fraude, juntamente com clareza das consequências de ser pego nessas situações, dar clareza às partes interessadas do que vem a ser uma denúncia, como formalizá-la e quão importante realizá-la. Os instrumentos básicos de endomarketing são: posts nas redes sociais do cartório, murais, grupo de WhatsApp.

Como especificado na observação anterior, endomarketing sobre o que gera as denúncias e as consequências se comprovadas. Uma vez identificada, a denúncia deve ser formalmente levada ao conhecimento da Titular, que deverá se manifestar no prazo máximo de 3 (três dias) a contar do recebimento. Cabe ao Comitê aguardar posicionamento sobre dar prosseguimento ou não à investigação.

Esse posicionamento deve ser requerido na mesma mensagem de conhecimento da Titular para que, em sendo deferida a investigação a mesma Titular formalize em resposta a necessidade da investigação, ou, em sendo indeferida, a Titular formalize ao Comitê justificativa de não prosseguir a investigação. Ao prosseguir com a investigação, o Comitê seguirá os seguintes passos: Requisitar formalmente ao líder do setor alvo de denúncia o mapa do processo relativo ao que foi denunciado. Não havendo o mapa, deve o Comitê requisitar formalmente urgência na disponibilização do referido mapeamento. Considerando a ampla possibilidade de mapas a serem redigidos, e que a redação dos mesmos se iniciou pelos principais processos fins, tendo por isso definido como objetivo estratégico, no Mapa Estratégico do cartório, a redação permanente de mapas de processos respeitando como meta 2 mapas por mês por setor, há a possibilidade de não haver um mapa de processo definido a ser oferecido a investigação do Comitê de Compliance. Portanto, é prerrogativa desse Comitê requerer urgência em um mapeamento do processo alvo de denúncia. Uma vez com o mapa em mãos o Comitê Compliance terá condições de estudar o processo alvo de denúncia, determinar quais os desvios normativos possam ter sido cometidos, além de determinar se os riscos desse processo foram considerados e devidamente tratados. Considerar ainda qual o grau de relação que os riscos possuem com a denúncia. À medida que o Comitê cumpre o processo acima descrito levanta evidências, sempre formalmente, na direção de deferir ou indeferir a denúncia. A reunião dessas evidências culmina num dossiê que retrata a consistência ou inconsistência da denúncia.

Caso haja necessidade de cumprir em diligências entrevistas com os denunciados elas devem obedecer a seguinte estrutura: sempre com a participação dos 3 membros do Comitê Compliance; **sempre focando objetivamente o tema da denúncia**; sempre gerando documento/ata que deve ser lido ao depoente que por sua vez aprovará a redação realizada assinando a sua entrevista; e sempre garantindo **CONFIDENCIALIDADE**.

Esse documento será anexado às demais evidências. Com as evidências reunidas deverá o Comitê encaminhá-las de volta a Titular para que decisões sejam fundamentadas e implementadas de forma imparcial e impessoal como resposta à denúncia caso deferida. Caso indeferida, consequências por denúncias sem fundamento podem ser aplicadas, também de forma imparcial e impessoal. Durante todo esse processo, conjuntamente à confidencialidade e imparcialidade, deve o Comitê ser agraciado com independência, e autonomia para conduzir as investigações.

11.5.3) DIRETRIZES PARA O COMITÊ COMPLIANCE:

- Gerir a implantação da política de Compliance do Cartório Del Fiaco, bem com a sua manutenção e melhoria contínua, considerando sempre os pilares da política de Compliance;
- Garantir livre e imediato acesso à alta administração, ou seja, comunicação com a titular tabeliã, ou/e tabeliã substituta, ao gerenciamento efetivo dos riscos e das irregularidades ou violações detectadas por não conformidades;
- Garantir a implantação, execução e cumprimento das normas e procedimentos de Compliance do Cartório Del Fiaco;
- Orientar e auxiliar no mapeamento de riscos, bem como na definição e implementação de ações de eliminações e/ou mitigação destes riscos;
- Orientar e auxiliar na identificação das causas e contramedidas, bem como acompanhar a implementação destas para correção de não conformidades e/ou melhorias identificadas;
- Zelar e orientar sobre as boas práticas de governança e demais setores do Cartório.

11.5.4) PILARES DO COMITÊ COMPLIANCE

São os Pilares do Comitê Compliance do Cartório Del Fiaco;

- **Suporte da alta Gerência, Titular e Substituta;**

É importante destacar que a implantação de uma política de Compliance requer a adesão total da titular, assim como de sua substituta. Tendo em vista que, a alta gerência deve apoiar e se envolver no planejamento e na execução das ações. Da mesma forma, é preciso contar com o presidente do Comitê Compliance do Cartório Del Fiaco, que será sempre o responsável por implantar projetos e campanhas. Além disso, a alta gerência avaliará, com a regularidade necessária, a implantação e o funcionamento do Comitê, adotando sempre as medidas cabíveis para correção de desvios de implantação de projeto e campanhas para a melhoria do comitê.

- **Avaliação de riscos;**

A avaliação de riscos, também chamada de mapeamento de riscos de Compliance, é uma das etapas mais importantes da implantação de uma política de integridade. Isso porque é nela que se conhecem os riscos potenciais e seus impactos para que a organização alcance seus objetivos. Depois de identificados, serão classificados de acordo com seu grau, para que seja possível, com a devida gestão, aceitar, controlar e mitigar o risco.

- **Conduta e política Compliance:**

O Cartório Del Fiaco deixará disponível o MACEQ, onde traz todas as políticas a serem adotadas no Cartório, não só para manter a conformidade com as normas, mas também para garantir uma cultura de integridade e valorização de comportamentos éticos.

Serão identificados e priorizados as políticas, normas e procedimentos a serem criados e/ou revisados e priorizados as políticas, normas e procedimentos a serem criados e/ou revisados para a implantação e o bom funcionamento do Comitê Compliance, bem como dos bons negócios do Cartório Del Fiacó. Serão observados os seguintes aspectos:

As políticas, normas e procedimentos estarão disponíveis em meio físico e/ou eletrônico, para todos, de acordo com a necessidade de cada colaborador, fornecedor, prestador e cliente, para o bom desempenho das suas tarefas;

A elaboração e/ou a revisão de políticas, normas e procedimentos será priorizada considerando-se a necessidade de adequação à implantação da Política de Compliance e as necessidades operacionais de cada área envolvida;

A linguagem utilizada nas políticas, normas e procedimentos será clara, objetiva e de fácil entendimento para todos;

Será implantado um sistema de padronização, onde serão definidos os documentos, seus tipos e hierarquias, níveis de aprovação, bem como a guarda, distribuição, controle de revisões e de treinamentos, que será gerido pelo “Comitê Compliance”;

O “Comitê Compliance” deverá elaborar todas as normas e procedimentos prioritários para a implantação e o funcionamento da Política Compliance.

- **Controles interno de Compliance:**

O Cartório Del Fiacó criará mecanismos de controle para assegurar que os riscos sejam minimizados, tanto no nível interno quanto no externo. Os próprios registros contábeis e financeiros são exemplos para transparecer a realidade do negócio, bem como, todo documento probatório, investigação e análise de parceiros, minimizando os riscos do negócio.

A cada monitoramento, investigação ou mudança no ambiente interno ou externo, será feita uma avaliação para identificar os pontos de melhoria que deverão ser implantados pelo Comitê Compliance.

Além disso, pelo menos semestralmente será feita uma avaliação para identificar problemas que foram tratados e continuaram ocorrendo (“problemas crônicos”) e oportunidades que foram identificadas por meio da aquisição de novos conhecimentos e do desenvolvimento da própria política. Essas avaliações serão conduzidas pelo “Comitê Compliance”, documentadas e aprovadas pela alta Gerência do Cartório Del Fiaco, sendo então implementadas e avaliadas quanto à sua efetividade.

- **Treinamento e comunicação Compliance:**

O Comitê Compliance tem como objetivo ajudar as pessoas a “entenderem o que é certo e a entenderem o porquê é melhor fazer o certo”. Assim, é necessário manter as pessoas informadas sobre a política de Compliance. Para isso, será criado um plano de comunicação interna, utilizando-se os instrumentos de comunicação existentes ou outros, se necessário. Também será criado um plano de treinamento em Compliance, considerando-se os seguintes pontos:

- Identificar os treinamentos de Compliance relevantes, com base neste Manual, nos riscos mapeados, nos conceitos aplicáveis e temas diversos que a política de Compliance veja ser interessante aprofundar o conhecimento dos colaboradores do Cartório Del Fiaco;

- Os treinamentos deverão serem desenvolvidos internamente ou externamente, caso assim seja determinado pela alta direção, e de diversos formatos de aplicação, de acordo com a necessidade do Cartório Del Fiaco;

- Para cada treinamento será definido o público alvo, dependendo do tema abordado e a necessidade do setor, porém todos os treinamentos estarão disponíveis para todos os colaboradores do Cartório Del Fiaco;

- Os treinamentos poderão ser presenciais ou remotos;

A alta administração avaliará, regularmente, a participação (cumprimento da programação) e a retenção do conhecimento, eficiência e eficácia do treinamento.

11.6) DO ENVOLVIMENTO DE INTEGRANTE DO COMITÊ EM DENÚNCIAS:

Caso um membro do Comitê seja alvo direto ou indireto de denúncia o mesmo deve ser afastado imediatamente, sendo nomeado um membro provisório para substituí-lo durante as investigações. O mesmo merecerá reintegração caso seu delito suposto não seja confirmado. As sanções para os empregados podem incluir ações disciplinares, a demissão por justa causa, a rescisão contratual.

11.7) CANAIS DE DENÚNCIAS:

Uma vez que estejam conscientes sobre a importância do Compliance, os colaboradores precisam de canais de denúncia ativos para alertar sobre violações ao Código de Ética. O Canal de Denúncias estabelecido, poderá ser acessado de diversas formas, aberto a todos os colaboradores, fornecedores, prestadores e clientes do Cartório Del Fiacó, para que possam relatar de forma anônima ou não, condutas ou comportamentos que não estejam de acordo com o Programa de Compliance do Cartório (leis, provimentos, regulamentos, normas e procedimentos externos ou internos). Todas as denúncias serão registradas e avaliadas, de acordo com normas e procedimentos específicos.

Vale salientar que, o Cartório Del Fiacó garantirá a confidencialidade durante todo o processo de investigação e análise do caso, mantendo sob qualquer hipótese o anonimato do denunciante e do investigado, evitando assim, qualquer tipo de retaliação as partes envolvidas.

Canais de denúncia:

Email: compliance@cartoriodelfiaco.com.br

Site: <https://www.cartoriodelfiaco.com.br/denuncias>

Telefone: (62) 3324-6044

Caixa de denúncia

Possíveis infrações a serem denunciadas:

- Corrupção ativa ou passiva por um colaborador/ fornecedor ou cliente;
- Roubo, fraude ou suborno;
- Violação ao nosso MACEQ;
- Violação das Leis;
- Violação aos Direitos Humanos;
- Violação contra a integridade física e moral sua ou de outrem;
- Assédio sexual, discriminação ou racismo.

11.8) CONFLITO DE INTERESSES:

No decorrer do desempenho das atividades do Cartório, é importante **não se envolver** em situações de conflito de interesses. Portanto, os colaboradores deverão sempre corresponder ao elevado grau de confiança que o Cartório Del Fiacco deposita na integridade de cada um, não permitindo que o interesse pessoal ou financeiro se sobressaia sobre os interesses do Cartório. As decisões devem estar fundamentadas sempre na honestidade, respeito e integridade.

11.9) COMBATE À CORRUPÇÃO:

Definimos como corrupção o abuso de poder conferido a alguém em prol de seu próprio benefício. Em outras palavras, corrupção significa oferecer, receber, prometer ou conceder qualquer tipo de vantagem para qualquer pessoa como incentivo para agir desonestamente. Neste sentido, somos responsáveis individual e coletivamente e estamos comprometidos na íntegra com a Lei brasileira de Anticorrupção n.º 12.846/13 que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira. Por essa razão, em seu relacionamento com clientes, fornecedores, parceiros e órgãos governamentais, a conduta dos colaboradores do Cartório Del Fiacco deve ser regida pelos princípios da ética e da legalidade, sendo-lhes expressamente vedado:

- Efetuar e/ou receber quaisquer pagamentos impróprios, duvidosos, informais ou ilegais provenientes do setor público ou privado, bem como favorecer, pela concessão de benefícios indevidos ou fora das práticas usuais;

- Receber brindes, presentes, gratificações ou algum tipo de benefício de clientes. Em qualquer caso, o fato deverá ser prontamente informado pelo colaborador ao seu superior hierárquico para a adoção de eventuais medidas necessárias;

- Solicitar ou receber, direta ou indiretamente, quaisquer privilégios ou vantagens provenientes de seu cargo ou função;

- Fazer, oferecer ou aceitar favores com intenção de obter ou manter, de modo ilegal e antiético, serviços a fim de receber comissões. O Cartório Del Fiacó respeita a livre concorrência e não compactua com práticas de combinação de preços, espionagem entre os concorrentes ou qualquer outra medida que interfira na livre concorrência.

11.10) COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO:

Lavagem de dinheiro é uma expressão que se refere a práticas econômico-financeiras que têm por finalidade dissimular ou esconder a origem ilícita de determinados ativos financeiros ou bens patrimoniais, de forma que tais ativos aparentem uma origem lícita ou que, pelo menos, a origem ilícita seja difícil de demonstrar ou provar.

Em outras palavras, lavar dinheiro é simular uma operação financeira para justificar valores obtidos por meios ilícitos ou não declarados.

Portanto, em atendimento à Lei 9.613/98, reformulada pela Lei 12.683/12 que dispõe sobre os Crimes de Lavagem ou Ocultação de Bens e Valores, o Cartório Del Fiacó se responsabiliza em comunicar ao COAF – Conselho de Atividades Financeiras, por meio eletrônico, todos os casos em que o recebimento do pagamento pelo cliente, na venda de imóveis, seja acima de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) em espécie (dinheiro) evitando assim qualquer responsabilização neste sentido.

11.11) PRÁTICAS DE BOM E MAU COMPORTAMENTO DOS COLABORADORES:

Considerando que a política de compliance do cartório é norteada pelos objetivos e valores de nossa organização e que nossos princípios estão elencados no item 10.3 do MACEQ, são consideradas **práticas de bom comportamento** de nossos colaboradores, dentre outras:

- tratar a todos com respeito;
- observar as normas e condutas éticas estabelecidas no MACEQ e nos princípios do art. 37da Constituição Federal;
- agir com bom senso e honestidade;
- observar o sigilo;
- imparcialidade;
- respeito à imagem do cartório;
- observar a segurança das informações que trafegam pelo cartório;
- buscar a excelência na execução das atividades;
- buscar a satisfação dos usuários;
- observar as regras e comandos legais;
- trabalho em equipe;
- respeito à orientação sexual, convicção política ou religiosa dos demais colaboradores e clientes do cartório.

Por outro lado, são considerados exemplos de prática de **mau comportamento** de nossos colaboradores:

- desrespeito ao colega de trabalho e/ou cliente;
- agressão física, moral ou sexual;
- falta de sigilo;
- preconceito por motivo de origem, raça, orientação sexual, convicção política ou religiosa;
- inobservância dos princípios do art. 37 da Constituição Federal;
- agir de modo imparcial, favorecendo outrem em detrimento de outro.
- não observar as normas legais, normas da corregedoria geral de justiça e normas previstas no MACEQ.

- desrespeito à imagem do cartório;
- prática de qualquer ato configurado como infração penal;
- denegrir a imagem do cartório, dos colegas ou terceiros com quem mantém relação profissional.

11.11.1) MAPA DE RISCOS:

O comitê compliance mapeou os principais riscos decorrentes de práticas de maucomportamento que devem ser eliminadas e/ou reduzidas pelo comitê. São elas:

Riscos / Perigos					
DESCRIÇÃO DO RISCO	TIPO	PROBABILIDADE	IMPACTO	AÇÃO	RESPONSÁVEL
Inobservância das normas legais	Ameaça	Moderado	Alto	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê compliance
Prática de infração penal	Ameaça	Baixo	Alto	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê compliance
Descumprimento do MACEQ	Ameaça	Muito Alto	Moderado	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê compliance
Desrespeito aos colegas/clientes cartório	Ameaça	Baixo	Alto	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê compliance
Falta de sigilo sobre assuntos do cartório	Ameaça	Alto	Muito Alto	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê compliance
Agressão física colega/cliente	Ameaça	Desprezível	Muito Alto	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê compliance
Agressão moral e/ou sexual a colega/cliente	Ameaça	Desprezível	Muito Alto	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê compliance
Falta de imparcialidade	Ameaça	Baixo	Muito Alto	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê compliance
Conflito de interesses	Ameaça	Baixo	Alto	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê compliance
Denegrir imagem cartório	Ameaça	Moderado	Muito Alto	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê

					compliance
Discriminação por orientação sexual	Ameaça	Baixo	Alto	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê compliance
Discriminação em razão de raça	Ameaça	Baixo	Alto	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê compliance
Discriminação por opinião política	Ameaça	Baixo	Alto	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê compliance
Falta de profissionalismo	Ameaça	Moderado	Muito Alto	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê compliance

Discriminação por orientação religiosa	Ameaça	Baixo	Alto	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê compliance
Ato de vandalismo/depredação	Ameaça	Baixo	Moderado	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê compliance
Falta de utilização de material do cartório de maneira adequada	Ameaça	Moderado	Alto	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê compliance
Falta de respeito à hierarquia	Ameaça	Moderado	Alto	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê compliance
Deixar de reportar ao comitê de compliance prática ilícita de outro colaborador	Ameaça	Moderado	Alto	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê compliance
Falta de cordialidade/empatia	Ameaça	Moderado	Alto	Ameaça: Prevenir	Substituta e comitê compliance

11.12) DAS SANÇÕES:

As sanções para os empregados podem incluir sanções de índole penal, cível e/ou de cunho trabalhista.

As sanções de cunho trabalhista podem ser desde a aplicação da penalidade da advertência até a demissão por justa causa, de acordo com a gravidade do ato praticado pelo colaborador.

A sanção de caráter penal será devidamente averiguada através de ação penal pelo órgão público competente e a de cunho cível, quando houver dever de indenizar do colaborador, desde que haja dolo deste e essa será avaliada pela autoridade judiciária competente na matéria cível.

FUNDAMENTOS NORMATIVOS

NBR ISO

19600:2015

(Compliance) NBR

ISO 37001:2017

(Anti Suborno)

FUNDAMENTOS

LEGAIS

Lei 12.846/2013 (Anticorrupção)

11.13) DO AMBIENTE DE TRABALHO:

Os relacionamentos no ambiente de trabalho serão baseados no respeito, confiança e transparência.

12) RELAÇÃO COM CLIENTES, FORNECEDORES E CONCORRENTES

Nossos colaboradores devem buscar constantemente antecipar e satisfazer as necessidades dos clientes, através dos serviços prestados, trabalhando com alto nível de qualidade. A competitividade dos serviços prestados é um diferencial que deve motivar a estar sempre à frente dos concorrentes e deverá ser exercida com base na concorrência leal. Portanto, não devem ser feitos comentários ou ações que possam afetar, direta ou indiretamente, a imagem dos concorrentes do Cartório Del Fiacó.

ENCERRAMENTO

É importante que você colabore e não tenha constrangimento em dirigir-se às diretorias, chefias e colegas mais experientes quando precisar de auxílio. Formamos uma equipe e desejamos que você se integre a ela.

O manual de condutas é a lei interna do cartório e, como a lei, deve ser observada por todos. O manual de condutas é uma necessidade na estrutura administrativa de qualquer empresa, já que estabelece direitos e deveres para os colaboradores e, também, para a tabeliã, chefe máxima na estrutura do cartório.

Com o manual de condutas, todos sabem o que é esperado na relação empregatícia e, ainda, o que pode ou não ser feito dentro do cartório. Na verdade, o manual estabelece regras de condutas éticas, de respeito ao colega e limites para todos. O manual não deve ser visto somente como uma obrigação, pois em qualquer lugar onde não há regras ou limites, de fato, o que há é a balbúrdia.

Os limites normatizados representam uma garantia para todos e, principalmente, tentam adequar uma série de pensamentos e opiniões que são diversas entre os seres humanos. Este manual tenta se valer do bom-senso e ainda da regra máxima do direito de que todos devem viver honestamente, não ofender ninguém e dar a cada um o que lhe pertence.

Uma vez aplicado o manual de condutas, como a lei, nenhum funcionário poderá alegar desconhecimento das regras do manual e, ainda, é importante destacar que o manual não é uma regra estanque, pois, à medida que a necessidade da estrutura organizacional da empresa impor, poderá ou não haver a revisão do manual.

Espero sinceramente que os colaboradores não façam do manual de condutas uma letra morta. O manual de condutas deve ser posto em prática, de forma espontânea e engajada pelos funcionários, cientes de que sempre onde há direitos, há também deveres e responsabilidades.

Com a contribuição dos funcionários, será possível dar um passo para a construção de um ambiente de trabalho mais harmônico, coeso e profissional, sentimento que deve representar a vontade daqueles que desejam e almejam trabalhar em uma excelente organização empresarial.

A Revisão n.º 18 do Regulamento Interno entra em vigor na data de sua implantação, portanto, 15 de janeiro de 2026, mantendo a validade das demais regras de conduta já consagradas no cartório.

REVISÃO E MANUTENÇÃO DO CÓDIGO

Esta atividade é de responsabilidade da Direção do cartório e será realizada sempre que se detectar a necessidade de atualização do **MANUAL DE CONDUTAS, ÉTICA E QUALIDADE** ou cada 6 meses em contexto de **R.A.C.** (Reunião de Avaliação Crítica).

Essa é a revisão n.º 18 (dezoito), realizada em 15 de janeiro de 2026. A próxima alteração conduzirá à revisão n.º 19 (dezenove).

DECLARAÇÃO

Este Regulamento Interno é parte Integrante do Contrato de Trabalho.

Declaro para os devidos fins ter recebido e lido o Regulamento Interno de alteração nº 19, e estar ciente dos benefícios e normas de conduta do grupo, as quais me comprometo a cumprir na sua totalidade.

Anápolis/GO, 15 de julho 2026.

Nome: