

NORMATIVA INTERNA DO
Cartório do 2º Ofício de
Castanhal -
Tabelionato Freire da Silva

Revisão Nº	Item	Natureza da Alteração	Data	Autorizado por
01	1 à 9	Melhoria contínua da Normativa	06/2014	
02	2	Revisão de conteúdo e adequação de texto	03/2015	
03	1 à 9	Revisão de melhoria da Normativa – alteração no item 3.6	03/2016	
04	1 à 9	Revisão de conteúdo da Normativa – alteração item 1.5, 2.4, 4.1 e 4.5 e Criação do item 1.4.1.	03/2017	
05	1 a 9	Revisão de melhoria da Normativa – alteração do item 1.4.1	04/2018	
06	1 a 9	Revisão de melhoria da Normativa – alteração do item 1.4.1	06/2019	
07	1 a 9	Revisão de melhoria da Normativa	01/2021	

Elaboração e Revisão: Dr^a. Raphaela Maranhão C. F. Martorano – Tabeliã

Substituta

Aprovação: Dr.^a Nelcy Maranhão Campos – Titular

Prezado Colaborador,

Você adentrou ao quadro de colaboradores do Cartório do 2º Ofício de Castanhal, seja bem vindo.

Temos como Missão institucional “**garantir a segurança jurídica dos usuários e que reflita na satisfação da sociedade**”.

Se você tem consciência de que pode enquadrar-se nesse pressuposto, fique conosco e juntos desenvolveremos nossa missão de servir com segurança e qualidade.

Atenciosamente,

Nelcy Maranhão Campos

Titular do Cartório do 2º Ofício

SOBRE A NORMATIVA INTERNA

A Normativa Interna (NI) é um documento contendo a relação das normas, dos procedimentos e do código de ética do Cartório do 2º Ofício, além do rol de deveres e de responsabilidades do colaborador, que o acompanharão ao longo de sua vida funcional, e cujo cumprimento lhe garantirá usufruir dos benefícios e dos direitos a que faz jus, nesta serventia.

Por meio desse manual, o colaborador terá pleno conhecimento das regras que deve observar e de como proceder nas mais diferentes situações.

Ter um sistema, um método claro de trabalho, é a maneira de ser mais eficiente nas atividades em busca da excelência da qualidade do atendimento e dos serviços prestados.

A Normativa Interna (NI) quando modificada será informada por intermédio de Circular Interna (CI).

A NI está disponível de forma digital na Pasta pública que pode ser acessada por qualquer colaborador e na forma física sobre a guarda do líder de setor.

Cada colaborador quando admitido receberá uma cópia impressa da NI para conhecimento como parte de seu treinamento durante a fase de integração, ao final do qual deverá assinar o Termo de Ciência.

As revisões serão informadas através de sessão de treinamento.

A serventia se reserva o direito de incluir, modificar ou eliminar qualquer política ou prática, total ou parcialmente, seja em casos individuais ou de aplicação coletiva.

SUMÁRIO

1. O Cartório do 2º Ofício DE CASTANHAL - Tabelionato Freire da Silva.....	8
1.1. Histórico	8
1.2. Missão.....	9
1.3. Visão	10
1.4. Valores e Princípios.....	10
1.5. Comitê da Qualidade.....	12
2. NORMAS GERAIS	13
2.1. Do colega de trabalho:	13
2.2. Dos usuários:	14
2.3. Da colaboração e da cordialidade:	14
2.4. Da apresentação pessoal:.....	15
2.5. Da assiduidade:.....	16
2.6. Da eficiência:.....	16
2.7. Da iniciativa/criatividade:	17
2.8. Do sigilo e da postura profissional:	17
2.8.1. Tratamento das Questões Éticas.....	18
2.9. Do uso dos Recursos Tecnológicos:	19
2.9.1. Do Telefone:.....	19
2.9.2. Do celular.....	19
2.9.3. Dos equipamentos eletrônicos	20
2.9.4. Da internet	20
2.9.5. Dos computadores.....	20
2.9.6. Do uso das senhas	20
2.9.7. Dos aparelhos de Ar Condicionado.....	21
2.10. Do uso do material e conservação do patrimônio	21
2.11. Do comércio nas dependências.....	21
2.12. Das manifestações religiosas, políticas, etc.....	22

2.13. Da discriminação	22
2.14. Da comunicação.....	22
2.15. Da segurança	22
2.16. Da organização	23
2.17. Da saúde	23
2.18. Do uso do uniforme:	24
3. NORMAS DE PESSOAL	24
3.1. Contratação de Pessoal	24
3.2. Do pagamento.....	25
3.3. Do Décimo Terceiro.....	25
3.4. Das Férias.....	25
3.5. Da jornada de trabalho	25
3.5.1 Intervalo para almoço	25
3.5.2. Intervalo para café.....	25
3.6. Registro de frequência	26
3.7. Ausências legais (abono da falta).....	26
4. POLÍTICA DE BENEFÍCIOS.....	27
4.1. Treinamentos	28
4.2. Seguro de Vida.....	28
4.3. Uniformes.....	28
4.4. Alimentação.....	28
4.5. Confraternização	28
5. PERFIL DOS COLABORADORES	29
5.1. Perfil do colaborador	29
5.2. Perfil do Líder	29
6. NORMAS DE ATENDIMENTO	30
6.1. Aguardar na postura adequada	30
6.2. Atender imediatamente	30
6.3. Sorrir para os usuários	30
6.4. Cumprimentar.....	30
6.5. Tratar usuário pelo nome e Sr. e Sra.....	31
6.6. Ouvir o usuário com atenção.....	31
6.7. Lidando com um erro cometido com o usuário	31
6.8. Ter conhecimento dos serviços	32

6.9. Comunicar-se de forma clara	32
6.10. Ser honesto e ético.....	32
6.11. Despedida e Agradecimento	32
6.12. Criar valor para o usuário	32
7. COMPROMISSOS DA OFICIALA	33
7.1. Dar apoio, retorno e monitorar o desempenho individual e do grupo.....	33
7.2. Oferecer educação continuada.....	33
7.3. Criar meios de reconhecer realizações.....	33
7.4. Oferecer as condições ideais de trabalho	34
7.5. Melhorar os canais de comunicação	34
7.6. Cumprir obrigações legais em dia	34
7.7. Possibilitar crescimento profissional	34
7.8. O trabalho Infantil e escravo.....	34
8. NORMAS DE FORNECEDORES	34
8.1. Normas de relacionamento com os fornecedores.....	34
9. PROCEDIMENTOS DE EMERGÊNCIA	35
9.1. Plano de Emergência	35
9.2. Responsável.....	35
9.3. Brigada de Incêndio.....	36
9.4. Desmaio	36
9.5. Convulsão	36
9.6. Feridas e Cortes.....	37
9.7. Hemorragia Nasal.....	37
9.8. Queimadura.....	38
9.9. Incêndios.....	38
9.10. Distúrbios Cívicos.....	39
9.11. Violência no Local de Trabalho.....	39
9.12. Providências.....	39

1. O CARTÓRIO DO 2º OFÍCIO DE CASTANHAL - TABELIONATO FREIRE DA SILVA

1.1. Histórico

No princípio havia apenas o Cartório do Único Ofício cujo titular era o Tabelião **MANOEL ALFAIA**.

Naquela época não havia concurso público, os Cartórios eram criados por decreto governamental, mas o governo decidia a situação de vida e extinção do Cartório, e nomeava de acordo com seu interesse.

Foi assim que o Cartório do Único Ofício sofreu desmembramento por ordem do então governador **MANOEL MAGALHÃES BARATA**, por questões políticas com o Tabelião **MANOEL ALFAIA**, e criou o 2º Cartório entregando-o ao Sr. **PANTALEÃO MARINHO TELES**.

O Livro nº 01 do Cartório foi de casamento, aberto pelo então Juiz, **JOAQUIM BEZERRA MEDEIROS**, em 10/11/1860. Hoje os Livros de acordo com o Art 4ª da Lei 6.015/1973, são abertos e rubricados pelo próprio Tabelião.

Assim ante ao Livro nº 01, Folhas 01, Termo 01, foi lavrado pelo oficial do Registro Civil **PANTALEÃO MARINHO TELES**, o primeiro casamento deste Cartório sendo do casal **FIRMINO RODRIGUES DE NASCIMENTO** e **MARIA RAIMUNDA DO ESPIRITO SANTO**.

Posteriormente em virtude de que a receita gerada pelo Cartório era insustentável, o Sr. **PANTALEÃO** o abandonou. A gestão governamental já era de **AURÉLIO DO CARMO**, cujos laços de amizade com **MANOEL ALFAIA** eram bons, e o mesmo nomeou como titular do 2º Cartório uma funcionária, a Sra. **ETELVINA FREIRE DA SILVA**, que na serventia permaneceu até 1980, atingida que foi pela compulsória, passando a responder interinamente a atual titular, que já funcionava como escrevente juramentada desde **02/10/1980**, nomeada através da Portaria do então Juiz de Direito **Dr. CARLOS FERNANDO GONÇALVES**.

Com a aposentadoria da antecessora desta titular, a Meritíssima Juíza de

Direito **EMILIA BELÉM PEREIRA**, baixou portaria em data de 26/02/1981 para que esta Oficial passasse a responder pela serventia como Oficial interina.

Posteriormente, foi aberto o Edital nº01/1986 em data de 01/12/1986, publicado no Diário Oficial 25.872, desta mesma data do concurso público, onde a **Dra. NELCY MARANHÃO CAMPOS** concorreu e foi aprovada em 1º lugar, tendo sido nomeada pelo Decreto Governamental assinado pelo então governador HÉLIO DA MOTA GUEIROS, com base no Art. 333 da Lei 5.008 de 10/12/1981 (Código de Organização Judiciária do Estado do Pará), para o cargo de escrivã da serventia judicial e extrajudicial do Cartório do 2º Ofício da Comarca de Castanhal em virtude de aprovação em concurso público.

Com a promulgação da constituição de 1988, não podia ser cumulativo o cargo de escrivã judicial e de oficial extrajudicial, e então o Tribunal notificou essa Titular a optar um dos dois cargos, e em 28/02/1991 fizemos a opção pelo extrajudicial e entregamos a serventia judicial ao judiciário, que abriu concurso para o 2º Ofício Judicial, tendo sido aprovada a Sra. MARA AUGUSTA PRESTES DA MOTTA BRAGA ANDRADE, salienta-se que por ocasião do concurso deste Cartório que na época também era Judicial, também foi aberto inscrição para o concurso do 3º Ofício Judicial tendo sido aprovada em 1º lugar a Sra. MARIA DOLORES VASCONCELOS, que era uma das funcionárias deste Cartório do 2º Ofício Extrajudicial.

O Cartório do 2º Ofício, mudou de sede várias vezes, primeiramente foi para Rua Benjamin Constant, posteriormente para Comandante Assis, depois para Rua Magalhães Barata, sediou na Maximino Porpino por 20 anos, estando hoje localizado na Rua Senador Lemos, nº 266, em prédio próprio e arejado. Melhorando sua estrutura organizacional e contratando consultorias e treinamentos realizados com o apoio de profissionais competentes.

1.2. Missão

A Missão é a razão de ser e de existir da instituição; é o conceito da organização; a natureza de seu negócio; são os princípios e os valores de trabalho em que se opera; é o que estabelece e mantém a consistência e os propósitos; serve como marco para todas as decisões; motiva e compromete a todos e desperta

o apoio de pessoas externas. **Nossa Missão é:**

Garantir a segurança jurídica dos usuários e que reflita na satisfação da sociedade.

1.3. Visão

A Visão é o ponto de consenso para todos os envolvidos, deve mostrar a essência, aonde a instituição quer chegar. **Nossa Visão é:**

Ser referência em serviços notariais e registrais na região de Castanhal e adjacências, referência pela qualidade dos serviços que presta e pelo respeito à sociedade e ao meio Ambiente.

1.4. Valores e Princípios

São ideais fundamentais em torno dos quais a organização foi construída; representam às convicções dominantes, as crenças básicas, são elementos motivadores que direcionam as ações das pessoas na organização, contribuindo para a unidade e a coerência do trabalho e sinalizam o que se persegue em termos de padrão de comportamento de toda a equipe na busca da excelência. **Nossos Valores e Princípios são:**

- **Honestidade:** é um dos pilares básicos do Tabelionato.
- **Confiabilidade:** refletir uma postura que passe segurança para o outro.
- **Comprometimento com a qualidade:** É um pilar garantido pela padronização e que deve refletir a satisfação de todos.
- **Responsabilidade Socioambiental:** bem-estar, solidariedade e respeito à sociedade estão no contexto da existência do Tabelionato.

1.4.1. Compliance

A Serventia conduz seus serviços com honestidade, integridade e transparência, portanto um dos princípios fundamentais é o cumprimento das leis, normas e regras internas e externas, para que fique assegurado que o funcionário entenda a importância do seu cumprimento na execução do serviço.

A empresa tem como maior preocupação a conscientização e orientação de condutas que possam vir a denegrir e ocasionar riscos na imagem e reputação da

mesma, zelando para que todas as ações sejam baseadas na moral e ética de seus funcionários.

Toda e qualquer forma de corrupção, fraude, ou descumprimento de leis ou regulamentos dentro da empresa, por quaisquer dos integrantes do quadro de colaboradores, serão passíveis de punição, assim que identificado e apurada tal conduta.

Para a serventia existem dois tipos de compliances a serem tratados:

Compliance Jurídico: Que visa atender a segurança dos atos, a fim de que esses estejam dentro das normas legislativas vigentes, dando maior validade e segurança jurídica ao usuário.

Compliance Ético: Que visa estabelecer uma conduta ética adequada no atendimento e execução dos serviços oferecidos ao usuário.

Programa de Integridade:

A serventia possui um programa com a finalidade que se mantenha sempre o mais alto nível de ética e integridade em todos os seus serviços e nas condutas dos colaboradores, tendo por objetivo prevenir e combater atividades ilícitas dentro da empresa.

Esse programa possui os seguintes pilares:



O nosso Código de Ética, consiste nesta Normativa Interna, que trata em tópicos todas as normas e procedimentos que devem ser seguidos pelo colaborador, afim de que se mantenha as condutas corretas.

O programa é divulgado uma vez ao ano, sempre quando houver revisão documental dessa NI, afim de que seja exposto e claro a todos os colaboradores dessa serventia.

O Comitê de Ética é formado por 5 pessoas: Tabeliã, Tabeliã Substituta, Coordenadora de Notas, Coordenadora de Registro Civil e Jurídico, que deverão analisar e tratar cada denúncia de acordo com o grau de cada uma delas.

Os riscos de toda e qualquer conduta indevida, serão tratadas e analisadas no Mapeamento SWOT, incluído no planejamento estratégico dessa serventia.

São estabelecidos os seguintes canais para comunicação, denúncia e sugestões:

- Caixa de Sugestões, localizada na área de atendimento e copa;
- Conversa com o Coordenador, Tabeliã Substituta ou Tabeliã, dependendo do grau da denúncia;
- No momento da Avaliação de Desempenho;
- Órgão superior, caso a denúncia esteja relacionada com a Tabeliã, sendo a mesma direcionada para a Corregedoria do Tribunal do Estado do Pará (91-3205-3357).
- No site da serventia (<http://www.cartoriocastanhal2.com>), é disponibilizado o link do Canal da Ética, que pode também ser acessado através do link <http://www.helloethics.com/cartoriocastanhal2>, e as denúncias também podem ser feitas através do e-mail cartoriocastanhal2@helloethics.com onde toda e qualquer poderá fazer sua denúncia, sugestão e reclamação, de forma segura e anônima.

1.5. Comitê da Qualidade

O COMITÊ da qualidade é composto por 04 (quatro) pessoas, sendo a Tabeliã, Tabeliã Substituta e mais duas colaboradores, podendo este número ser maior ou menor de acordo com a necessidade, e seus membros substituídos de acordo com a conveniência, sendo que os mesmos foram indicados pela equipe e

aprovados pela titular.

O COMITÊ da Qualidade conta com o apoio e o auxílio da alta direção e de colaboradores que auxiliam no desempenho das atribuições de forma plena.

Tem como principais atribuições:

I – Planejar, implementar e controlar o Sistema de Gestão de Qualidade garantindo o pleno funcionamento de suas atividades;

II – Zelar pela qualidade da prestação de serviços garantindo a satisfação dos clientes internos e externos;

III – Agir como mediador nas questões relacionadas às críticas, sugestões ou opiniões dirigidas ao Comitê;

IV – Proporcionar a disseminação da cultura de excelência para que a alta direção e a força de trabalho ajam harmonicamente em prol da qualidade;

V – Agir como conselheiro nas questões pertinentes à postura, atitudes ou atos inadequados aos padrões estabelecidos pela normativa e pelo Sistema de Gestão da Qualidade;

VI – Supervisionar a implementação dos planos de ação e o alcance dos objetivos e das metas organizacionais;

VII - Zelar pelo cumprimento rigoroso da Missão, da Visão e dos Valores;

VIII – Planejar, organizar e executar eventos promovidos pelo Tabelionato;

IX - Realizar reuniões ordinárias mensalmente, sendo que qualquer um dos seus membros pode convocar uma reunião extraordinária;

X- Manter sigilo sobre as informações recebidas durante as reuniões, desenvolvimento de projetos e ações estratégicas de acordo com os critérios de sua responsabilidade.

2. NORMAS GERAIS

2.1. Do colega de trabalho:

O tratamento entre os colegas de trabalho deve ser feito de maneira educada, paciente e sem discriminação. Todos devem se esforçar para construir e manter um ambiente de trabalho saudável, justo e agradável.

As informações necessárias para a realização das atividades devem estar

disponíveis e ser repassadas de forma clara e objetiva

As habilidades comportamentais necessárias para o desenvolvimento das relações interpessoais são:

- O tratamento às pessoas deve ser feito com cordialidade, respeito, atenção e igualdade;
- Todos devem tratar os colegas com profissionalismo, sinceridade, transparência, educação e ética;
- É indispensável saber conviver como uma segunda família, sendo prestativo, solidário e se colocando disponível para ajudar e ensinar o correto;
- Jamais devem ser usadas palavras de baixo calão, mesmo por brincadeiras, que venha diminuir ou constranger o colega;

2.2. Dos usuários:

O atendimento aos usuários deve ser imparcial, buscando em primeiro lugar a análise jurídica, a segurança do negócio e cumprindo os prazos de entregas dos documentos. Dar prioridade aos idosos, crianças de colo e deficientes. Não conversar assuntos paralelos ou pessoais na presença dos clientes. O atendimento deve ser realizado de forma rápida, mas com qualidade para que o cliente fique satisfeito com os serviços prestados, e caso não seja possível, tem-se por dever orientá-lo.

As habilidades comportamentais necessárias para o tratamento dos usuários são:

- Sempre agir com atenção, respeito e profissionalismo;
- Sempre tratar as pessoas com cordialidade e simpatia, se expressando de maneira educa;
- Ser proativo e buscar na medida do possível a empatia considerando que o cliente é razão do nosso trabalho.

2.3. Da colaboração e da cordialidade:

Consideramos que a colaboração e a cordialidade mútua são fatores de extrema importância para se almejar sucesso e felicidade. Acreditamos no trabalho em equipe e na soma de esforços como forma de atingir os objetivos.

As habilidades comportamentais necessárias para a colaboração e a cordialidade são:

- A colaboração e a cordialidade devem acontecer em conjunto com a dedicação e o companheirismo;
- Estar pronto para auxiliar e cooperar com o colega quando perceber que o mesmo está sobrecarregado;
- Resolver as pendências evitando que se acumulem e se transformem em problemas maiores;
- Procurar antes de julgar, analisar a necessidade e motivo; falar sempre com humildade e bom senso, evitando a arrogância;
- Manter um bom relacionamento com os colaboradores e clientes. Estabelecer relações de respeito, não ficar gerando/disseminando fofocas.

2.4. Da apresentação pessoal:

A apresentação pessoal reflete características da personalidade. Contudo, a situação específica de trabalho na serventia requer bom senso e simplicidade no vestir, além dos cuidados habituais com a saúde e higiene.

Compõe a postura pessoal, sua maneira de falar e agir.

Todos esses aspectos ajudam na projeção de uma imagem pessoal positiva no trabalho e, junto com ela, a da própria instituição. **IMPORTANTE:**

- **Vestimenta:** Garanta que suas vestimentas estejam compostas, limpas e bem passadas. É imprescindível o uso do uniforme completo, do contrário o colaborador poderá ser advertido;
- **Vocabulário:** Não use gírias ao lidar com o público. O vocabulário deve ser apropriado ao ambiente empresarial. Utilize corretamente a língua portuguesa;
- **Cabelos:** Seus cabelos devem estar sempre limpos, com aspecto saudável, arrumados, presos (de preferência) e rosto sempre a mostra; e barba sempre feita (para homens);
- **Unhas:** As unhas devem estar bem aparadas, arrumadas e limpas;
- **Cigarro:** É terminantemente **proibido fumar** no seu local de trabalho;
- **Sapatos:** Devem estar adequados a vestimenta, limpos e engraxados (para

homens) e não devem ser retirados durante o expediente de trabalho. **É terminantemente proibido, salvo em caso de saúde, o uso de sandália rasteira, sendo ela de qualquer material;**

- **Gestual:** Evite gesto exagerados, risadas altas, fala alta e rápida;
- **Acessórios:** Brincos e acessórios devem ser discretos. **O uso de *piercing* é terminantemente proibido dentro da serventia.**

2.5. Da assiduidade:

A assiduidade está interligada com comprometimento. Pessoas comprometidas são assíduas e participativas.

Qualquer evento ou treinamento realizado será comunicado previamente a fim de que os colaboradores possam organizar-se para garantir a presença.

É importante estar presente nas reuniões, treinamentos e confraternizações para que possa ser viabilizado um enriquecimento do conteúdo e interação com a equipe.

Todas as reuniões servem para esclarecimento coletivo dos colegas, propiciando um melhor entendimento sobre o trabalho oferecido.

As habilidades comportamentais necessárias relativa a assiduidade são:

- O colaborador deve ser assíduo, cumprindo com o seu horário de trabalho e atendendo ao chamado para participar das atividades programadas pelo cartório;
- Dever participar integralmente das atividades demonstrando interesse e zelo;
- Deve colaborar para a construção de um clima saudável e seguro.

2.6. Da eficiência:

O trabalho deve ser exercido com toda eficiência possível, o usuário deve sair satisfeito com o trabalho aqui prestado e o comprometimento dos colaboradores é essencial para o trabalho ser exercido com eficiência.

As habilidades comportamentais necessárias para garantir a eficiência são:

- A eficiência é uma regra fundamental para que a empresa tenha uma imagem positiva no mercado;
- Atendimento cortês, com agilidade nos procedimentos, setores funcionando

com dedicação e preocupados com a satisfação do usuário;

- Entre eficiência está o cumprimento de prazos e o zelo com a qualidade, evitando erros para não prejudicar a segurança jurídica e os resultados;
- Buscar sempre fazer seu trabalho sem esperar que seja ordenado, mostrar-se sempre disposto a exercer qualquer função e disponível a aprender;
- Todos devemos procurar alcançar a máxima eficiência, demonstrando organização, hierarquizando e priorizando os trabalhos que devem ser realizados.

2.7. Da iniciativa/criatividade:

A iniciativa e criatividade devem ser tratadas com receptividade, acolhidos e vistos com bons olhos, ser sempre incentivada com reconhecimento e aceitação. As iniciativas rendem bons resultados para o funcionamento interno e externo do serviço.

As habilidades comportamentais necessárias para se ter iniciativa/criatividade são:

- Não se permitir a estagnação e acomodação;
- Todos devem ser criativos e trocar ideias para melhoria da empresa;
- Atender as necessidades da empresa procurando oferecer soluções rápidas e eficientes;
- Todas as ideias devem ser ouvidas e devem receber feedback.

2.8. Do sigilo e da postura profissional:

A confidencialidade das informações recebidas e relativas ao trabalho é de fundamental importância.

O colaborador representa a serventia e, portanto, deve ter consciência da importância de manter sua postura profissional para garantir a imagem do Cartório perante a sociedade.

Os assuntos referentes à serventia devem ser tratados no ambiente de trabalho, usando dos recursos aqui disponibilizados e autorizados.

Modelos de atos, formulários, minutas, informações, documentos do nosso arquivo, matrículas, indicadores, arquivos eletrônicos, etc. somente podem ser

copiados com autorização expressa da Oficiala, e dentro dos limites autorizados.

As habilidades comportamentais necessárias relativas ao sigilo e a postura profissional são:

- Todos devem agir sempre com muita discrição;
- A postura ideal deve ser discreta no desenvolvimento do trabalho, realizando-o de forma ética;
- Os assuntos internos devem ser tratados somente entre os colaboradores.

2.8.1. Tratamento das Questões Éticas

Para tratamento das questões éticas, o Cartório classificou as infrações em três modalidades, de acordo com a gravidade e impacto na imagem da organização, estando assim apresentadas:

INFRAÇÃO LEVE - São as seguintes transgressões:

- a. Uso de uniforme de forma irregular estabelecido pela empresa;
- b. Uso inadequado da Cozinha;
- c. Transgredir as regras contidas nesta normativa interna e dependendo da falta resvalara para falta grave.

Na primeira oportunidade em que houver descumprimento de quaisquer regras relativas a estes itens, o infrator receberá advertência verbal e poderá ser suspenso das atividades.

INFRAÇÃO MODERADA - São as seguintes transgressões:

- d. Desobedecer a ordens da chefia;
- e. Descumprimento dos seus deveres;
- f. Decorrência do comércio nas dependências do Tabelionato antes das 17h30min;
- g. Não usar o uniforme;
- h. Alimentar-se fora do intervalo do lanche e em local e horário impróprio;
- i. O uso e/ou o porte de aparelhos de MP3, MP4 e câmeras de equipamentos eletrônicos;
- j. Uso indevido da internet.

O infrator receberá uma advertência por escrito e poderá ser suspenso das atividades.

INFRAÇÃO GRAVE - São as seguintes transgressões:

- k. É proibido emprestar ou ceder senhas, o uso não autorizado da senha por outrem, tanto o proprietário quanto o usuário receberão esta penalidade;
- l. Obter vantagens de cunho pessoal ou para outrem, ou fomentar interesses contraditórios ou paralelos aos do Tabelionato;
- m. Receber propina, comissão, presente ou vantagem de qualquer espécie, em razão de suas funções. (Obs.: podem ser aceitos brindes, como bombom, caneta, etc, desde que não representem valor considerável, nem sejam entregues como motivação para troca de favores);
- n. Extraviar os documentos, selos ou valores do Tabelionato;
- o. Livros, folhas do livro, cartão de autografo, não devem sair da serventia, a não ser com autorização da Titular do Tabelionato;

Havendo descumprimento de quaisquer regras relativas a estes itens o infrator receberá suspensão ou será imediatamente desligado do tabelionato, com justa causa.

2.9. Do uso dos Recursos Tecnológicos:

2.9.1. Do Telefone:

O telefone fixo deve ser restrito para o trabalho, e todos devem atendê-lo conforme procedimento (P-ADM006) do atendimento telefônico.

Todos os aparelhos devem ser usados com responsabilidade, zelando pelo seu funcionamento e cuidando sempre para garantia do trabalho.

2.9.2. Do celular

O uso do celular deve ser moderado, não impactando na realização do serviço.

Esta posição pode ser reavaliada caso a conversa ao celular comprometa a prestação do serviço, a critério da direção.

O aparelho de celular deverá ficar no armário ou na gaveta, sempre no silencioso. Use em caso de necessidade e com responsabilidade.

2.9.3. Dos equipamentos eletrônicos

Também estão proibidos o uso e/ou o porte de aparelhos de MP3, MP4, câmeras, ou seja, qualquer aparelho eletrônico de voz, dados ou imagem, que deverão ficar desligados ou no silencioso e guardados nos armários individuais, sob pena de falta moderada.

2.9.4. Da internet

O uso da internet é exclusivo para assuntos de interesse da serventia.

É proibido usá-la para salas de bate papo, e-mails particulares, msn, facebook, whatsapp, baixar arquivos ou programas, músicas, fotos, pesquisas não relacionadas ao trabalho nos sites de busca, etc.

Todas as páginas acessadas por quaisquer computadores ficam gravadas e podem ser auditadas periodicamente ou sempre que necessário. O uso indevido ou para finalidade diversa constitui falta moderada, passível de penalidades.

2.9.5. Dos computadores

Nos computadores não se pode inserir *pen-drives*, máquinas fotográficas, CD's, DVD's, instalar quaisquer programas, sem expressa autorização prévia.

Ao sair da serventia, confira se desligou o seu computador e monitor.

2.9.6. Do uso das senhas

Todos os colaboradores e estagiários terão acesso ao sistema informatizado da serventia através de senha individual e intransferível devidamente cadastrada.

É responsabilidade individual a guarda e o sigilo das senhas. É expressamente proibido emprestar ou ceder senhas para uso de outros colaboradores, bem como aceitar o uso da senha, sujeito a penalidades por constituir falta grave. Sempre que necessário solicite a troca da senha.

Todos os atos praticados pelo colaborador ficarão registrados no histórico do banco de dados da serventia. Portanto, deve-se tomar o cuidado para que a senha

não seja usada por outra pessoa.

Inserção de dados falsos em sistema de informações constitui crime nos termos do art. 313-A do Código Penal.

“**Art. 313-A:** Inserir ou facilitar, o funcionário autorizado, a inserção de dados falsos, alterar ou excluir indevidamente dados corretos nos sistemas informatizados ou bancos de dados da Administração Pública com o fim de obter vantagem indevida para si ou para outrem ou para causar dano:

Pena - reclusão, de 2 (dois) a 12 (doze) anos, e multa.” (Código Penal)

2.9.7. Dos aparelhos de Ar Condicionado

O Sistema de ar condicionado é de responsabilidade do(a) Coordenador(a) de cada setor, que deverá ligar e desligar o aparelho no final de cada expediente, bem como ter o bom senso de colocar em uma temperatura adequada e agradável a todos.

2.10. Do uso do material e conservação do patrimônio

O uso do material deve ser com o maior cuidado possível, para que não haja desperdício. Não quebrar quaisquer objetos, móveis e equipamentos. Ter zelo com o patrimônio da empresa.

Desperdício produz aumento de custo operacional. É necessário que cada um esteja preocupado com a redução de despesas.

Você deve procurar avaliar o uso que faz do material de consumo à sua disposição. Você pode contribuir para diminuir o padrão de consumo de seu setor. As sugestões para economia ou de operações mais racionais devem ser apresentadas à sua chefia.

Não pode ser retirado do ambiente de trabalho, sem prévia anuência do superior, qualquer documento ou objeto da serventia. Atente inclusive as coisas pequenas como, por exemplo, uma caneta fornecida é patrimônio da serventia.

2.11. Do comércio nas dependências

É proibido o exercício de atividades comerciais, bem como receber

peessoas/firmas ou seus representantes, no interesse destes ou por iniciativa do colaborador, tendo em vista propósitos comerciais, nas dependências da serventia em horário de expediente, caso ocorra será considerado infração moderada.

2.12. Das manifestações religiosas, políticas, etc.

Deve-se, também, respeitar todas as opções religiosas e políticas, mas não é adequado manifestações de apreço ou despreço no ambiente de trabalho, sobre esses assuntos e outros assuntos polêmicos.

Não é permitida nenhuma manifestação de culto religioso ou político em horário de trabalho.

2.13. Da discriminação

Em nenhuma hipótese a serventia admitirá que alguém se faça valer de uma condição profissional privilegiada, que abuse de seu poder, insistindo junto a outrem para obter alguma vantagem ou benefício pessoal.

Não se aceita na serventia nenhum tipo de discriminação seja ela racial, sexual ou religiosa.

2.14. Da comunicação

Serão utilizados na veiculação de notícias: avisos no mural, comunicações internas, externas e informativos.

É obrigação a leitura desses instrumentos, pois eles são fontes importantes de informações sobre a serventia, não sendo admitida a alegação de seu desconhecimento.

Quanto mais informação, maior a participação.

2.15. Da segurança

Cada colaborador é responsável pela segurança no seu ambiente de trabalho. Cabe a você estar atento às situações que possam implicar algum risco para si ou para os demais, seja de acidente a integridade física ou mental.

Para efeito de segurança dos usuários, dos colaboradores e dos documentos, existem diversas câmeras na serventia, que gravam todas as imagens, com a prévia

autorização e anuência dos colaboradores.

2.16. Da organização

O colaborador deve ajudar na limpeza do setor, arrumar o local juntamente com os colegas.

As mesas, gavetas, escaninhos e arquivos devem ser mantidos em perfeita organização.

Guarde o que for preciso (materiais de escritório, leis, modelos, etc), o desnecessário deve ser eliminado, archive o que já está finalizado, individualize os objetos de trabalho. Essas atitudes devem ser praticadas todos os dias.

No final do dia, cada um deve organizar sua mesa e seu setor de trabalho. Não deve ser deixado nada fora do lugar, nem mesmo canetas ou clips.

Os equipamentos manuseados devem ser mantidos limpos.

Os objetos pessoais, bolsas, papéis, carteiras, capacete, etc., devem ser guardados nos armários apropriados.

2.17. Da saúde

Os intervalos para descanso e alimentação devem ser momentos de relaxamento, mas sem atrapalhar o trabalho dos demais.

A copa e demais setores que compõem o ambiente de trabalho devem ser mantidos limpos. Portanto, deverão ser rigorosamente observadas as seguintes regras:

- Na copa, lave os utensílios que utilizar e limpe o que sujar;
- Seguir as boas práticas de uso da geladeira;
- Alimentos guardados na geladeira devem ser acondicionados em recipientes fechados;
- Não deve ser deixado alimentos ou copos sobre a bancada de trabalho;
- Dar o mesmo tratamento às áreas comuns do prédio, tais como: escadas, banheiro, etc.

Todos devem lembrar de sempre deixar tudo limpo e organizado para que outra pessoa possa usar, pois com essa consciência, cada um estará desfrutando de um ambiente limpo e saudável.

2.18. Do uso do uniforme:

A utilização do uniforme é obrigatória. Não só serve para facilitar a identificação dos profissionais pelos clientes, como também dão conta do grau de profissionalismo da empresa. Regras de utilização do uniforme:

- Os ajustes, a bainha e a conservação dos uniformes são de responsabilidade individual;
- Lavar as peças à mão;
- Passar usando protetor no ferro;
- O uniforme danificado será inapropriado para o uso, caso o danifique o mesmo será substituído e descontado em folha de pagamento;
- O uniforme somente será substituído pela empresa, sem custo para o colaborador 13 (treze) meses após a entrega do mesmo;
- O uniforme deverá ser usado com sapato de livre escolha, preferencialmente preto e fechado.

No caso de o uniforme encontrar-se inservível, pelo mau uso ou acidente, deverá ser devolvido ao setor administrativo, sendo vedada a doação a terceiros.

3. NORMAS DE PESSOAL

3.1. Contratação de Pessoal

Os colaboradores serão contratados com base no procedimento Recrutamento e Seleção (P-ADM003), cuja finalidade é realizar os processos de recrutamento e seleção de pessoal de forma eficaz de acordo com a necessidade de contratação, que tem como objetivo realizar entrevistas e testes de informática e matemática para que seja selecionado para o setor o candidato mais adequado a preencher a vaga em aberto.

Os colaboradores serão contratados sem restrições de sexo, raça, credo, religião, deficiência física ou outras formas de discriminação, observando sempre a qualificação pessoal para o serviço a ser desempenhado e o período do contrato de experiência de acordo com a legislação trabalhista vigente.

3.2. Do pagamento

O pagamento dos salários na serventia é feito no final do mês.

3.3. Do Décimo Terceiro

O décimo terceiro é pago de acordo com os prazos vigente na legislação.

3.4. Das Férias

As férias serão concedidas de acordo com a legislação aplicável, sempre buscando conciliar com a necessidade da serventia, mas dentro do prazo previsto na CLT, de maneira a não prejudicar o andamento normal dos trabalhos em nenhum período do ano.

3.5. Da jornada de trabalho

A jornada normal de trabalho é de **40 horas semanais**.

Caso o serviço seja prestado de forma satisfatória (no prazo e com assertividade) no horário de 2ª a 6ª de 08h às 18h, a critério da direção, o expediente poderá ficar restrito a este horário. Os horários de entrada, almoço, intervalo e saída podem ser alterados de acordo com a necessidade do serviço.

O funcionamento externo é das 08h às 17h30min podendo ser alterado de acordo com a CLT e com a orientação publicadas pelo Tribunal de Justiça do Estado.

A jornada de trabalho pode ser rígida, ou seja, os horários de entrada e saída devem ser rigorosamente cumpridos, proibindo-se a entrada fora do horário fixado e descontando-se os atrasos existentes.

3.5.1 Intervalo para almoço

O horário de almoço acontece de acordo com escala e com duas horas de intervalo, podendo ser alterado caso ocorra alteração no horário de funcionamento do Tabelionato, assegurando, entretanto o horário do repouso.

3.5.2. Intervalo para café

O intervalo para café funciona de acordo com escala de horários para lanche,

como segue:

- Colaboradores com saída às 13h, poderão ausentar-se somente na parte da manhã, quinze (15) minutos, a partir das 10 horas até 11 horas, no máximo 3 pessoas por vez, de setores diversos.
- Colaboradores com saída às 11h, poderão ausentar-se somente na parte da tarde, quinze (15) minutos, a partir das 16 horas até 17 horas, no máximo 3 pessoas por vez, de setores diversos.
- Colaboradores com saída às 12h, poderão ausentar-se, quinze (15) minutos, fazendo opção somente por um dos turnos estabelecidos.

3.6. Registro de frequência

O registro e controle da frequência ocorrem através do Relógio de Ponto Digital.

3.7. Ausências legais (abono da falta)

Todos os tipos de ausência deverão ser comunicadas previamente pelo colaborador, de forma a garantir a reprogramação das atividades do setor.

Os procedimentos eletivos, que não sejam considerados emergenciais (ex.: dentista, pequenas intervenções cirúrgicas, etc...) deverão ser agendados em comum acordo com a coordenação. Para que sejam justificadas, necessário se faz a apresentação dos comprovantes, no primeiro dia útil de retorno ao trabalho.

As ausências legais serão “abonadas”, as demais não serão abonadas, ocasionando o desconto do colaborador das horas faltantes, bem como o Descanso Semanal Remunerado – DSR e o vale-transporte.

As ausências consideradas legais desde que devidamente comprovadas, são as seguintes:

FATO GERADOR	DOCUMENTO EXIGIDO	PRAZO
Acidente do trabalho	Atestado pelo INSS	Determinação médica
Acidente no transporte	Atestado da empresa concessionária	Dia da ocorrência

Alistamento militar	Atestado ou declaração oficial	2 dias consecutivos ou não (art. 473, V)
Casamento	Cópia da certidão	3 dias consecutivos (art. 473, II)
Comparecimento em juízo	Atestado ou declaração (oficiais)	Tempo necessário (art. 473, VIII)
Doação de sangue	Atestado	1 dia a cada 12 meses de trabalho (art. 473, IV)
Doenças	Atestado médico devidamente assinado pelo médico constando o nº do CRM, e contendo o CID, em caso de autorização do paciente.	Conforme determinação médica
Exames vestibulares	Declaração oficial	Número de dias de prova (art. 473, VII)
Falecimento (cônjuge, ascendente, descendente, irmão ou pessoa que viva sob dependência econômica)	Cópia do atestado de óbito	2 dias consecutivos (art. 473, I)
Licença-maternidade	Cópia da certidão	120 dias (art. 7º, VIII, CF)
Licença-paternidade	Cópia da certidão	5 dias consecutivos (art. 7º, "caput", CF)
Mesário em Eleições Municipais, Estaduais e Federais	Declaração de Presença no dia da eleição	2 dias para cada 1 dia trabalhado (art. 98 da Lei 9.504/97)

4. POLÍTICA DE BENEFÍCIOS

4.1. Treinamentos

São oferecidos treinamentos, oficinas, congressos e cursos periódicos, sempre que ocorra alguma alteração na Lei ou cursos de reciclagem conforme a demanda e a função. Os mesmos são avisados previamente para o coordenador(a) do Setor, afim de que o mesmo possa organizar os colaboradores para a participação do curso e/ou treinamento, caso o mesmo seja realizado em horário de expediente.

Cursos e treinamentos, que hajam a necessidade da participação de todos serão feitos após o expediente ou no sábado, conforme a necessidade. É obrigatório a participação de todos nos cursos e/ou treinamentos realizados por esta Serventia.

4.2. Seguro de Vida

Todos os colaboradores são assegurados no valor de R\$ 30 mil pela Porto Seguro, com direito a beneficiário e auxílio funeral conforme apólice.

4.3. Uniformes

Disponibilizados sem custo para os colaboradores após o término do contrato de experiência.

4.4. Alimentação

Café e pão são disponibilizados para todos os colaboradores na parte da manhã. E o almoço é pago sempre que ocorrer trabalhos extras.

4.5. Confraternização

A serventia oferece mensalmente a festa para os aniversariantes do mês, com bolo, refrigerantes e presente para o colaborador.

Nesta empresa, ainda, existe um calendário de datas comemorativas a serem comemoradas com os colaboradores, como a Festa de Páscoa, Dias das Mães e Dias dos Pais.

No final do ano, é oferecida a festa de Natal, com distribuição de presente para sorteio para os colaboradores e os filhos menores de 12 anos.

5. PERFIL DOS COLABORADORES

5.1. Perfil do colaborador

Estamos atuando em um ambiente de constantes mudanças e, para nós, o capital intelectual é um grande diferencial para atingir a missão proposta pela serventia. Alicerçado em nossos valores, desenvolvemos uma cultura de aprendizado continuado; portanto, na serventia, gostamos de colaborador que:

- Tenha interesse pelo serviço que executa, que possua interesse em aprender e ensinar sempre aquilo que sabe e que não misture problemas pessoais e profissionais;
- Seja responsável, atencioso, solidário, dedicado, gentil e bem disposto;
- Tenha iniciativa e desejo em superar obstáculos e metas estabelecidas;
- Trabalhe em equipe e tenham senso de unidade do grupo;
- Busque o desenvolvimento e o aprendizado tanto pessoal quanto organizacional;
- Tenha valores alinhados à cultura da serventia, agindo com ética, respeito, educação e profissionalismo;
- Contribua com ideias, sugestões e melhorias para o desenvolvimento da serventia;
- Demonstre empenho na participação dos projetos e nas atividades desenvolvidas pela serventia tanto em horário de expediente como fora dele;
- Seja cordial com os colegas e com os usuários da serventia, proporcionando um ambiente harmonioso e um clima saudável.

5.2. Perfil do Líder

Liderança é a capacidade de tornar o colaborador cúmplice da missão da serventia e da visão do líder. Portanto, a serventia busca colaborador que:

- Deve persistir em suas opiniões e estratégias, mas ceder quando perceber que obteve contribuições positivas de seus liderados; um bom líder precisa distribuir as tarefas de forma consistente e segura;
- Deve saber delegar e confiar em sua equipe e naqueles que assumiram as responsabilidades delegadas;

- Um líder deve ser responsável e dar exemplo;
- Facilitador para um resultado positivo;
- Manter o respeito, ética e reconhecimento junto a sua equipe;
- Mantenham um ambiente de trabalho bom e motivado, mas também saiba usar a autoridade quando precisa;
- Tenha por hábito ouvir com atenção as solicitações, ideias e sugestões da equipe, dando sempre um retorno e posicionando a decisão definida;
- Seja sempre disponível para auxiliar nas necessidades operacionais e interpessoais de sua equipe.

6. NORMAS DE ATENDIMENTO

Os colaboradores do Cartório do 2º Ofício ao atenderem os clientes devem estar atentos para as seguintes normas:

6.1. Aguardar na postura adequada

O colaborador deve estar atento à sua postura e não se escorar nas paredes ou balcões. Quando estiver em expediente, evitar as rodinhas de conversas não pertinentes ao exercício da atividade.

6.2. Atender imediatamente

Os usuários devem ser atendidos com a máxima brevidade possível, ou em caso de impossibilidade sinalizar ou indicar para aguardar confortavelmente sentados.

6.3. Sorrir para os usuários

O sorriso deve ser natural e agradável, demonstrando ao cliente simpatia e prazer em atendê-lo. Não somente para quem estiver em atendimento, mas para todas as pessoas que se dirigirem à serventia.

6.4. Cumprimentar

Cumprimentar todos igualmente, independente de ser usuário ou não, sempre

com um “bom dia”, “boa tarde” entusiasmado demonstrando que a pessoa é bem recebida em nosso ambiente de trabalho.

6.5. Tratar usuário pelo nome e Sr. e Sra.

Sabe-se que esta tarefa, por vezes, não é das mais fáceis, mas é imprescindível, pois aproxima o atendente do usuário e torna o atendimento personalizado. Com o tempo cada atendente desenvolve seu jeito próprio de descobrir o nome do usuário. Além do nome, utilizar sempre os pronomes de tratamento “Sr.” ou “Sra.”, independentemente da idade do usuário.

6.6. Ouvir o usuário com atenção

É a forma mais eficaz de compreender as necessidades de cada um, por isso é importante deixar os usuários à vontade para manifestar suas opiniões, sentimentos e desejos. Sempre ouvir com atenção e nunca alterar a voz mesmo com aqueles mais alterados.

Antes de qualquer coisa, é importante compreender e decidir se precisa fazer algo a respeito do que ouviu, dar-se conta de que não precisará decidir nada imediatamente. É fundamental saber ouvir e após, com as informações oferecidas, decidir o que fazer e como comunicá-la ao cliente.

6.7. Lidando com um erro cometido com o usuário

Se for cometido um erro com um cliente, deve ser feito o que estiver ao seu alcance para solucionar o problema imediatamente a fim de recuperar a imagem positiva.

Seja rápido! Negligenciar um erro pode agravar qualquer problema.

Seja honesto e franco com o usuário, se comprometa em resolver a situação.

Comunique imediatamente ao seu coordenador, e envolva os colegas, para todos converterem a energia na solução.

Atendimento de excelência não tem nada a ver com discutir para saber quem tem razão ou colocar a culpa em outro – está ligado a solucionar o problema do cliente.

6.8. Ter conhecimento dos serviços

Atualizar sempre o conhecimento para poder apresentá-los com segurança e, principalmente, atuar como um verdadeiro consultor para os usuários apresentando resolutividade às questões jurídicas por eles apresentadas.

6.9. Comunicar-se de forma clara

Usar termos simples e conhecidos da maioria; falar com calma, mas não lentamente; nem muito alto, nem muito baixo; evitando o uso de gírias e expressões repetitivas, como “né”, “entendeu”, “tá”, etc. Cuidar o uso de termos jurídicos não populares a forma coloquial e culturalmente usada pelas pessoas atendidas pela serventia.

6.10. Ser honesto e ético

Só prometer prazos, entregas de serviços quando puder cumprir; assumir a responsabilidade pelos eventuais equívocos que por ventura possam ocorrer.

6.11. Despedida e Agradecimento

Sempre usar expressão de despedida um bom dia, bom fim-de-semana, boas férias, boas festas. Em todos os atendimentos não se esquecer de agradecer sempre aos usuários, pois eles são a razão do trabalho.

6.12. Criar valor para o usuário

Deixar o usuário ciente da importância do ato praticado:

- **NASCIMENTO** – Agora o seu filho já está registrado, é um cidadão.
- **ÓBITO** – Este é um documento que se pudéssemos, não entregaríamos, mas esta certidão é a confirmação de que seu familiar partiu tornando-se necessário para algumas ações que o senhor terá que tomar providencia, como seguro, herança e outros fins.
- **NOTAS** –

Procuração:

Outorgante - Pronto, sua delegação de poderes ao Sr. _____, vai ser como o senhor próprio estivesse presente, e será resolvido sem que o

senhor estiveja lá.

Compra e Venda – Sua aquisição está sacramentada, agora procure o Cartório de Registro de Imóvel para registro, pois lá, permanece no nome de quem lhe vendeu.

PROTESTO –

1 – Senhor (a), aqui está à relação de buscas e o senhor possui protesto neste Tabelionato.

2- Aqui está sua certidão negativa, o seu nome está limpo, parabéns.

- **CASAMENTO** – Aqui está a certidão de casamento dos senhores, que sejam felizes.
- **TÍTULOS E DOCUMENTOS** – Seu documento está plenamente registrado, valerá como prova contra terceiros, e tem perenidade.
- **PESSOAS JURÍDICAS** – Sua instituição em empresa, já tem personalidade jurídica, esta aqui a certidão da mesma, faça bom uso e que cresça e produza sempre.

7. COMPROMISSOS DA OFICIALA

7.1. Dar apoio, retorno e monitorar o desempenho individual e do grupo

Por meio de avaliação, permitir que o colaborador tenha o conhecimento do seu desempenho, comportamento, seus pontos fortes e oportunidades de melhorias nas suas atividades, no tratamento com os colegas, bem como, no seu crescimento pessoal e profissional.

7.2. Oferecer educação continuada

O Tabelionato oferece oportunidade de melhoramento através de palestras e treinamentos realizados por diversas Instituições e pelo próprio Tabelionato

7.3. Criar meios de reconhecer realizações

As realizações dos colaboradores serão valorizadas e tornadas públicas em momentos de confraternizações, palestras, reuniões e eventos.

7.4. Oferecer as condições ideais de trabalho

Como forma de manter um ambiente agradável e uma excelente apresentação, serão oferecidos gratuitamente uniformes, bem como equipamentos, materiais adequados, ambiente limpo, qualidade de vida e café da manhã.

Para fortalecer os relacionamentos, existem momentos de convivência, calendário anual de eventos.

7.5. Melhorar os canais de comunicação

A Oficiala, os líderes de setores e o comitê da qualidade comprometem-se a utilizar todas as ferramentas que facilitem o tráfego de informações, de forma que todos saibam o que está acontecendo e possam participar com ideias e sugestões, mantendo a cultura de administração participativa.

7.6. Cumprir obrigações legais em dia

A Oficiala compromete-se a honrar rigorosamente em dia suas obrigações trabalhistas e sociais, oferecendo remuneração justa e adequada à função desempenhada, dentro das disponibilidades orçamentárias.

7.7. Possibilitar crescimento profissional

Todo colaborador será estimulado a crescer profissionalmente, seja em nível de capacitação ou assumindo novas funções dentro da estrutura organizacional.

7.8. O trabalho Infantil e escravo

A Oficiala repudia as práticas ilegais de exploração da mão-de-obra infantil ou escrava, comprometendo-se através de seus atos e relacionamentos com colaboradores e parceiros manifestar esse posicionamento.

8. NORMAS DE FORNECEDORES

8.1. Normas de relacionamento com os fornecedores

O Cartório do 2º Ofício possui procedimentos que estabelecem a sistemática para a compra de produtos, equipamentos e serviços, bem como a seleção e a avaliação dos fornecedores e prestadores de serviços.

As compras, ao chegarem na organização, passam por uma análise por meio da qual se verifica o destinatário e o número de volumes. Caso haja qualquer divergência mantém-se contato com o fornecedor para a tomada de uma ação imediata. Após isso, é feita a conferência das mercadorias e a verificação qualitativa e quantitativa, de acordo com o orçamento de compra e caso haja anomalias é mantido contato com o fornecedor para resolução do respectivo problema.

Os requisitos para classificação e seleção de fornecedores são:

- Empresas formalizadas e com registros em dia;
- Fornecimento integral da nota fiscal;
- Tempo de atuação no mercado (a partir de 6 meses);
- Declaração de não utilização do trabalho infantil;
- Qualidade dos produtos e serviços comprovada; Melhor qualidade;
- Menor Custo/Preço de mercado;
- Capacidade de entrega/Capacidade de execução do serviço;
- Assistência pós venda.
- Capacidade de entrega/Capacidade de execução do serviço;

Os fornecedores são avaliados mensalmente. Após isso, são informados sobre seu desempenho, por meio de e-mails, sempre com o reforço da política de qualidade adotada pela serventia e a cultura de excelência estabelecida.

9. PROCEDIMENTOS DE EMERGÊNCIA

9.1. Plano de Emergência

Ninguém está livre de sinistros que fogem ao controle em caso de emergência ou um desastre e que afetem os colaboradores ou usuários e que podem causar paradas ou quebras na produção ou mesmo danos físicos ou ambientais. Em razão disso, há necessidade de ter procedimentos claros e definidos, conhecidos por toda a equipe.

9.2. Responsável

Em caso de emergência a Direção analisará as situações e determinará se for

o caso, as providências necessárias ou a evacuação do setor ou do Tabelionato.

9.3. Brigada de Incêndio

O Cartório possui certificação de Brigada de Incêndio exigida pelas Normas vigentes: Decreto Estadual nº 357/2007, Instrução Técnica (CBMPA), NR-23 (Portaria – 3214/78 Ministério do Trabalho), Circular nº 006/92 – Serviço Público Federal -regulamentada a concessão de desconto a empresa que dispuser de meios próprios de atuação e combate a incêndio e NBR – 14276/2006 – Programa de brigada de incêndio.

São dez (10) colaboradores treinados e capacitados para realizar atendimento em situações de emergência. Em geral estão treinados para atuar na prevenção e combate de incêndios, prestação de primeiros socorros e evacuação de ambientes.

9.4. Desmaio

Antes do desmaio, o indivíduo sente fraqueza, sensação de falta de ar, tontura, zumbido nos ouvidos e ânsia de vômito. Torna-se pálido, apresentando suor frio. A seguir há escurecimento da vista, falta de controle dos músculos e a queda, com perda dos sentidos. Como agir:

- a) Avisar imediatamente a chefia ou a coordenação para que seja solicitada ajuda médica e chamar o SAMU;
- b) Deitar a vítima de costas e elevar as suas pernas;
- c) Afrouxar as roupas e acessórios;
- d) Mantenha o ambiente arejado;
- e) Tranquilizar a vítima após sua recuperação e mantê-la deitada por cinco minutos;
- f) Cuidar para que ela se levante de forma gradual.

9.5. Convulsão

A crise convulsiva caracteriza-se pela perda da consciência, acompanhada de contrações musculares violentas e involuntárias, com duração aproximada de 1 a 5 minutos. Como agir:

- a) Avisar imediatamente a chefia ou a coordenação para que seja solicitada

ajuda médica e chamar o SAMU;

b) Deitar a vítima no chão;

c) Afastar objetos duros e pontiagudos que estejam por perto;

d) Proteger a cabeça da vítima;

e) Não impeça a movimentação da vítima;

f) Afrouxar as roupas da vítima;

g) Retirar próteses dentárias, óculos, colares e outros objetos que possam machucar a vítima;

h) Colocar um pano dobrado entre os seus dentes;

i) Não tente abrir a boca da vítima, caso já tenha cerrado os dentes;

j) Após a recuperação, encaminhe a vítima para assistência especializada.

9.6. Feridas e Cortes

Como agir:

a) Lavar as mãos com água e sabão;

b) Lavar a parte atingida com água e sabão, retirando sujeiras e fragmentos que saírem com facilidade;

c) Aproximar as bordas da ferida, cobrir o local com gaze esterilizada e fixar com esparadrapo ou atadura.

9.7. Hemorragia Nasal

O sangramento pelo nariz pode ser resultante da falta de umidade, ambientes aquecidos, traumas, manipulação, hipertensão arterial ou utilização de medicamentos anticoagulantes, entre outros. Como agir:

a) Posicionar a vítima sentada;

b) Aconselhar a respiração pela boca, comprimindo as narinas por aproximadamente 10 minutos;

c) Solicitar à vítima para não falar, tossir ou engolir;

d) Pedir à vítima para cuspir o sangue;

e) Aplicar compressa fria sobre o nariz.

9.8. Queimadura

Como agir:

- a) Avisar imediatamente a chefia ou a coordenação para que seja solicitada ajuda médica e chamar o SAMU;
- b) Retirar a roupa do queimado caso não esteja grudada na pele;
- c) Aplicar água em temperatura ambiente por aproximadamente 15 minutos;
- d) Oferecer água a vítima, se consciente;
- e) Não estourar as bolhas.

9.9. Incêndios

Em caso de incêndio, a evacuação do setor e do Tabelionato deve ser imediata.

I – Procedimentos importantes:

- a) Assegurar que todos conheçam as rotas de fuga;
- b) Assegurar que todos saibam os locais dos extintores e hidrantes.

II - Em caso de incêndio:

- a) Disparar o alarme de emergência informando do local e o comando para evacuação;
- b) Acompanhar a evacuação e se certificar de que todos saíram;
- c) Efetuar a seguir a contagem dos colaboradores;
- d) Chamar as autoridades necessárias, como Corpo de Bombeiros, Ambulâncias, Polícia, etc.
- e) Não retornar ao local antes da autorização competente.

Para ter uma evacuação tranquila, algumas normas são imprescindíveis:

- a) Após o comando de evacuação, todos devem levantar-se calmamente sem correrias, para se evitar tropeços, e se dirigir à saída;
- b) O colaborador não deverá se preocupar em retirar nada (objetos pessoais ou do Tabelionato), pois isso pode comprometer a rapidez.
- c) O colaborador não deve seguir o caminho inverso à saída de emergência indicada, uma vez que isso provoca trombadas e atropelos.

9.10. Distúrbios Cíveis

Distúrbios cíveis podem ser considerados quaisquer ocorrências de confusão na parte externa do Tabelionato, como motins, arrastões, violência generalizada, pessoas que individualmente apresentam situações de loucura, de vandalismo, de atentado ao pudor, etc. Como agir:

- a) O colaborador que atua no atendimento deverá avisar a Titular.
- b) Trancar a porta de vidro e a porta de aço, caso necessário.
- c) Chamar as autoridades necessárias como Corpo de Bombeiros, Ambulâncias, Polícia, etc.

9.11. Violência no Local de Trabalho

As situações de violência no local de trabalho podem ser apenas verbais, físicas ou com uso de armas. Podem ainda ocorrer de ser colaborador com colaborador, colaborador com usuário, usuário com usuário, etc. Como agir:

Manter a calma;

- a) Nunca reagir,
- b) Se apenas verbais, deve-se tentar acalmar e afastar as partes, convidando-as para outro lugar ou posição, evitando-se que se tornem agressões maiores e públicas. Caso seja colaborador com usuário, a gerente deverá intervir na situação para acalmar o usuário, dizendo que vai verificar o caso, enquanto o colaborador deve discretamente se afastar do local. Se houver injúria, calúnia ou difamação direcionada a algum membro do Tabelionato, a gerente deverá advertir o usuário que aquela prática pode ser considerada crime e comunicar que a conversa está sendo gravada.
- c) Se físicas, caso não haja como separar a briga, deve-se efetuar a evacuação do setor, qualquer colaborador deverá comunicar o ocorrido bem como o local;

9.12. Providências

Nas situações acima de emergência, o cuidado com as pessoas é prioritário, assim, a gerente deverá garantir que:

Se for colaborador:

- a) Seja comunicada a pessoa por ele indicada;
- b) Seja o colaborador encaminhado para o Hospital, acompanhada por um colega de trabalho, ou chamado o SAMU, de acordo com a situação.

Se for usuário:

- b) Seja comunicada a pessoa indicada;
- c) Chamar o SAMU.

O SAMU fornece orientações médicas dadas por um profissional através da Central de Atendimento Telefônico. A partir da chamada telefônica, o SAMU disponibiliza dois tipos de atendimento: o aconselhamento, feito via telefone por um médico regulador da Secretaria Municipal de Saúde, e a liberação de uma unidade de atendimento móvel enviada em casos de emergências e que atende o paciente em ambiente pré-hospitalar.

TELEFONE DE EMERGÊNCIA

Corpo de Bombeiros	Atendimento 24 horas: 193
Plantão de emergências médicas	Hospital Municipal Rua Major Wilson Cristo Redentor - Fone: (91) 3711-3014 Hospital São José Av. Pres Getúlio Vargas, 3506 - Fone: (91) 3721-1348 Hospital Magalhães Av. Presidente Getúlio Vargas, 3506 - Fone: (91) 3721-1348 Unidade de Pronto Atendimento BR 316, Km 65
Polícia Militar	Atendimento 24 horas: 190
SAMU Pronto socorro: para casos de	Atendimento 24 horas: 192

Termo de Ciência

Declaro, para os devidos fins, que estou ciente das normas estabelecidas pelo Cartório do 2º Ofício - Tabelionato Freire da Silva e que tenho a responsabilidade e o compromisso de seguir no desempenho das atividades dentro da serventia.

Castanhal, ____ de _____ de _____.

Nome completo e assinatura do colaborador