

# REGIMENTO INTERNO DO CARTÓRIO DE PROTESTO DE ARIQUEMES

## 1. Apresentação

O Regimento Interno do Cartório de Protesto de Ariquemes é um documento essencial que estabelece as normas, diretrizes e procedimentos que norteiam o funcionamento e a atuação dos colaboradores desta instituição notarial.

Com base em princípios de organização, ética e eficiência, o Regimento Interno é uma ferramenta fundamental para garantir a padronização das atividades, a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento das normas legais e regulamentares.

Este regimento visa promover um ambiente de trabalho harmonioso e transparente, orientando os colaboradores sobre suas responsabilidades, deveres e direitos, bem como as diretrizes para o atendimento aos clientes e a gestão dos processos internos.

Além disso, o Regimento Interno também abrange aspectos relacionados à responsabilidade social e ambiental, reforçando o compromisso do cartório com a comunidade em que está inserido.

Com uma abordagem clara, objetiva e orientada para a melhoria contínua, o Regimento Interno do Cartório de Protesto de Ariquemes reflete o comprometimento da instituição em atender às expectativas de seus clientes, cumprir com os requisitos legais e normativos, e contribuir para o desenvolvimento da sociedade e a preservação do meio ambiente.

Sua implementação e atualização periódica são fundamentais para aprimorar a eficiência operacional, a transparência institucional e a excelência nos serviços prestados, consolidando o cartório de Protesto de Ariquemes como referência em sua área de atuação.

### 1.1. Objetivo do Regimento Interno

O Regimento Interno do Cartório de Protesto de Ariquemes estabelece normas, diretrizes e procedimentos internos que visam promover a excelência dos serviços

notariais e de registro, garantindo a qualidade, eficiência e transparência das atividades realizadas.

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

## **1.2. Escopo e Abrangência**

O presente regime abrange todas as atividades do Cartório de Protesto de Ariquemes, como a protocolização, a intimação, o acolhimento da devolução ou do aceite, o recebimento do pagamento, do título e de outros documentos de dívida, bem como lavrar e registrar o protesto ou acatar a desistência do credor em relação ao mesmo, proceder às averbações, prestar informações e fornecer certidões relativas a todos os atos praticados, bem como outras atividades relacionadas à resolução adequada dos conflitos como medidas de incentivo à quitação ou renegociação de dívidas, mediação, conciliação, entre outras atribuições que venham a ser delegadas a este tabelião de protesto. Este regime também se estende à gestão de pessoas, segurança da informação, atendimento ao público e demais processos internos que envolvem a operação do cartório.

## **1.3. Referências Normativas**

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

- NBR 15906:2021 - Serviços notariais e de registro - Requisitos de gestão para a qualidade;
- Legislação específica para serviços notariais e de protesto em vigor, como a lei 9.492/97 e 8.935/94;
- Regulamentações federais, estaduais e municipais, como os provimentos do CNJ, DGE/TJRO, Lei Orgânica Municipal;

## 1.4. Missão, Visão e Valores do Cartório de Protesto

**Missão:** Garantir a eficiência, segurança e transparência na prestação de serviços notariais e de protesto, confiante para a ordem jurídica e o desenvolvimento socioeconômico da região de Ariquemes.

**Visão:** Ser reconhecido como o cartório de referência de protesto em excelência e inovação, superando as expectativas dos usuários e promovendo a confiança e a confiança nos serviços notariais.

### Valores:

- **Ética:** Atuar com integridade, honestidade e respeito nas relações com colaboradores e usuários.
- **Eficiência:** Buscar a excelência na prestação de serviços, otimizando processos e garantindo agilidade.
- **Transparência:** Fornecer informações claras e acessíveis, promovendo a confiança e a compreensão dos usuários.
- **Responsabilidade:** Cumprir obrigações com comprometimento, assumindo as consequências das ações praticadas.
- **Inovação:** Buscar constantemente soluções criativas e tecnológicas para melhorar a eficiência e qualidade dos serviços prestados.

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

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

## 2. Definições e Terminologias

### 2.1. Definições

- **Cartório de Protesto de Ariquemes:** Refere-se à instituição responsável pela prestação dos serviços notariais e de registro de protesto de títulos e documentos na

Comarca de Ariquemes, Estado de Rondônia, que abrange os municípios de Ariquemes, Cujubim, Alto Paraíso, Monte Negro, Cacaulândia e Rio Crespo, seguindo as legislações vigentes e as normas da ABNT.

- **Usuários:** São as pessoas físicas ou jurídicas que utilizam os serviços do cartório, incluindo credores, devedores, apresentantes, colaboradores, advogados, instituições financeiras e demais partes interessadas.
- **Colaboradores:** Engloba todos os funcionários, notários e tabeliães que participam no Cartório de Protesto de Ariquemes, independentemente do vínculo empregatício.
- **Títulos e Documentos:** Compreende cheques, duplicatas, notas promissórias, letras de câmbio, contratos, documentos de dívida e demais documentos passíveis de protesto, de acordo com a legislação aplicável.
- **Protesto:** Ato formal e solene pelo qual se prova a inadimplência e o descumprimento de obrigação originada em títulos e outros documentos de dívida no Cartório de Protesto de Ariquemes, após esgotadas as tentativas de pagamento amigável.
- **Atos de Protesto:** Documentos gerados pelo cartório para comprovar a ocorrência do protesto, incluindo as intimações e editais realizados.
- **Gestão da Qualidade:** Práticas e processos adotados pelo cartório para assegurar a qualidade dos serviços prestados, de acordo com os requisitos da NBR 15906:2021 e outras normas complementares.

## 2.2. Terminologias

- **Documento Protestado:** Refere-se ao título ou documento apresentado e registrado o ato de protesto no Cartório de Protesto de Ariquemes, que comprova a inadimplência do devedor.
- **Protesto Informatizado:** Método de protesto que utiliza recursos tecnológicos para a apresentação e controle de títulos e documentos, conforme legislação vigente.
- **Protocolo de Protesto:** Documento que comprova o recebimento e registro de um título ou documento para protesto, contendo informações essenciais para a identificação da operação.

- **Livro de Protocolo:** Registro sequencial dos títulos e documentos protocolados no cartório, com os respectivos dados e número de protocolo.
- **Atendimento Prioritário:** Tratamento preferencial aos idosos, gestantes, lactantes, pessoas com deficiência, pessoas com mobilidade reduzida e outros casos previstos por legislação específica.
- **Intimação:** Ato de notificar e interpelar o devedor sobre o protesto, informando sobre as consequências legais e a possibilidade de quitação do título.
- **Edital:** Publicação oficial contendo informações sobre apontamentos de títulos ou documentos de dívida para protesto, visando notificar o devedor diante da impossibilidade de realização da intimação real, pela frustração de sua localização, negativa de recebimento da intimação ou por residir fora da área da comarca, ocorrendo a intimação ficta, conforme determina a legislação.

### 2.3. Siglas

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

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

### 3. Missão, Visão e Valores do Cartório de Protesto

A Missão é a razão de existir do Tabelionato de Protesto de Ariquemes. A Visão descreve o futuro desejado pela instituição, servindo como um horizonte a ser alcançado. Os valores representam os princípios e comportamentos fundamentais que orientam a conduta no Tabelionato de Protesto de Ariquemes. Eles refletem a identidade do nosso cartório.

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

A seguir, apresentamos detalhadamente nossa Missão, Visão e Valores, que são a essência de nossa atuação como o único Tabelionato de Protesto de Ariquemes.

### **3.1. Missão**

*Garantir a autenticidade, publicidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos com uma gestão que garanta eficiência, segurança e transparência na prestação de serviços notariais e de protesto, voltados a uma ordem jurídica justa e ao desenvolvimento socioeconômico dos municípios que compõem a Comarca de Ariquemes.*

### **3.2. Visão**

*Ser reconhecido como um Tabelionato de Protesto referência em excelência e inovação, superando as expectativas dos usuários e promovendo a confiança das instituições, públicas e privadas, na atividade notarial e registral, principalmente no que tange a promoção da segurança jurídica, da ordem econômica e da transparência nas relações comerciais e financeiras, fortalecendo a confiança nas transações comerciais na região.*

### **3.3. Valores**

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

**Eficiência:** Buscar a excelência na prestação de serviços, otimizando processos e garantindo agilidade. Incentivar a adoção de práticas eficientes que conseguiram o cumprimento dos prazos e satisfeitos dos usuários.

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

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

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

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

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

A Missão, Visão e Valores do Cartório de Protesto de Ariquemes são os pilares que orientam todas as atividades e tomadas de decisão do cartório de Protesto de Ariquemes.

São princípios norteadores que refletem o compromisso com a qualidade, a ética, a inovação e a responsabilidade social, buscando atender às necessidades e expectativas dos usuários, colaboradores e demais partes interessadas.

A observância desses valores é fundamental para o fortalecimento da confiança e da excelência do nosso cartório na prestação de serviços notariais e de protesto.

## 4. Organograma e Estrutura Organizacional

### 4.1. Responsabilidades e Funções dos Cargos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 4.2. Fluxos de Comunicação

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

- **Comunicação Vertical:** Entre a Direção/Titular e os colaboradores, para orientações de diretrizes e orientações.
- **Comunicação Horizontal:** Entre os setores e colaboradores em mesmo nível hierárquico, para compartilhamento de informações e colaboração mútua.
- **Comunicação Descendente:** Da Direção/Titular para os colaboradores, para repasse de decisões, políticas e informações relevantes.
- **Comunicação Ascendente:** Dos colaboradores para a Direção/Titular, para relato de situações, sugestões, necessidades ou preocupações.
- **Comunicação Externa:** Entre o cartório e os usuários, advogados, instituições financeiras e demais partes interessadas, por meio dos canais de atendimento e comunicação oficial do cartório.

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

## **5. Política da Qualidade**

### **5.1. Compromisso com a Qualidade**

O Cartório de Protesto de Ariquemes está comprometido em oferecer serviços notariais e de protesto com excelência, atendendo aos requisitos legais e normativos, buscando a satisfação dos usuários e garantindo a segurança e confiabilidade das operações.

Para cumprir este compromisso, a direção e todos os colaboradores se comprometem a:

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

### **5.2. Melhoria Contínua**

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

- Realização de auditorias internas regulares para identificação de oportunidades de aprimoramento.
- Análise de indicadores de desempenho para avaliar resultados e identificar áreas que solicitam atenção.
- Avaliação periódica da satisfação dos usuários para entender suas necessidades e expectativas.
- Incentivo à participação dos colaboradores na identificação de problemas e sugestões de melhorias.
- Monitoramento de tendências do setor e das legislações pertinentes, para se manter atualizado.

O Cartório de Protesto de Ariquemes compromete-se a promover um ambiente de trabalho colaborativo, onde todos os colaboradores são incentivados a contribuir com ideias e sugestões que visem à melhoria dos processos e serviços.

A direção se empenhará em fornecer os recursos necessários para que a política de qualidade seja efetivamente implementada, garantindo o cumprimento com as normas e a excelência nas atividades realizadas.

## **6. Gestão de Processos e Procedimentos**

### **6.1. Procedimentos Operacionais Padrão (POPs)**

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

Os POPs devem ser apresentados para cada tipo de atividade realizada no cartório, contemplando os passos, responsabilidades, prazos e demais informações necessárias para a execução adequada das tarefas.

A elaboração, revisão e atualização dos POPs são de responsabilidade da direção em conjunto com os colaboradores envolvidos nas atividades.

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

## **6.2. Controle de Documentos e Registros**

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

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

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

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

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

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

## **7. Atendimento ao Público**

### **7.1. Princípios de Atendimento**

O Cartório de Protesto de Ariquemes busca oferecer um atendimento de excelência, baseado em princípios de cordialidade, prestatividade, imparcialidade, humanidade e respeito aos direitos dos usuários.

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

## **7.2. Horário de Funcionamento**

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

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

## **7.3. Canais de Atendimento**

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

- Atendimento presencial no balcão do cartório.
- Atendimento Virtual através do WhatsApp, com a disponibilização dos serviços: informações, cancelamentos de protestos, Certidões, e, medidas de incentivo à quitação ou renegociação.
- Atendimento telefônico para esclarecimento de dúvidas e informações gerais.
- Atendimento via e-mail para aprovação e envio de documentos.
- Atendimento via site do cartório, onde os usuários podem obter informações e realizar alguns serviços de forma remota.
- Canais de comunicação nas redes sociais para interação e divulgação de informações relevantes.

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

#### **7.4. Atendimento Prioritário**

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

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

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

### **8. Gestão de Pessoas**

#### **8.1. Recrutamento e Seleção**

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

## **8.2. Treinamento e Capacitação**

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

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

## **8.3. Avaliação de Desempenho**

A avaliação de desempenho é uma ferramenta importante para o desenvolvimento profissional dos colaboradores. É realizada periodicamente uma avaliação que leva em consideração os resultados alcançados, o cumprimento de metas, a qualidade do trabalho e as competências comportamentais demonstradas.

Os resultados das estimativas são utilizados para identificar oportunidades de desenvolvimento individual e coletivo, bem como para o reconhecimento dos colaboradores que se destacam em suas funções.

## **8.4. Código de Conduta dos Funcionários**

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

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

A gestão de pessoas é um elemento crucial para o sucesso do Cartório de Protesto de Ariquemes. A valorização dos colaboradores, a promoção do desenvolvimento

profissional e o estabelecimento de um ambiente de trabalho saudável e motivador são pilares para a eficiência e excelência dos serviços prestados. A direção do cartório tem a responsabilidade de promover a cultura de valorização dos colaboradores e zelar pelo bem-estar e crescimento pessoal e profissional de toda a equipe.

## **9. Gestão da Segurança e Proteção de Dados**

### **9.1. Segurança Física do Cartório**

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

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

### **9.2. Controle de Acesso às Informações**

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

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

### **9.3. Tratamento de Dados Pessoais**

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

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

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

#### **9.4. Tratamento de Incidentes de Segurança**

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

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

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

### **10. Gestão Financeira**

#### **10.1. Transparência e Responsabilidade**

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

#### **10.2. Controle de Receitas e Despesas**

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

### **10.3. Orçamento Anual**

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

### **10.4. Contabilidade e Prestação de Contas**

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

### **10.5. Reserva de Contingência**

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

### **10.6. Investimentos e Melhorias**

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

### **10.7. Ética e Integridade**

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

## **10.8. Auditorias e Controles Internos**

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

A gestão financeira responsável e transparente é fundamental para a sustentabilidade e o crescimento do Cartório de Protesto de Ariquemes. A direção e todos os colaboradores estão comprometidos em administrar os recursos de forma consciente, garantindo a eficiência operacional, o cumprimento das obrigações legais e a supervisão do cartório.

## **11. Relação com os Clientes**

### **11.1. Atendimento ao Cliente**

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

### **11.2. Respeito e Empatia**

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

### **11.3. Escuta Ativa**

O Cartório de Protesto de Ariquemes incentiva a escuta ativa dos colaboradores em relação às demandas dos clientes. Por meio da escuta ativa, os colaboradores podem

entender melhor as necessidades dos usuários, identificar suas expectativas e buscar soluções para cada situação.

#### **11.4. Comunicação Clara e Transparente**

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

#### **11.5. Avaliação da Satisfação dos Clientes**

Para garantir uma melhoria contínua do atendimento, o cartório realiza periodicamente pesquisas de satisfação com os clientes. Essas estimativas permitem identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria, de modo a aperfeiçoar a qualidade dos serviços e a experiência do cliente no cartório.

#### **11.6. Compromisso com a Qualidade do Serviço**

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

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

#### **11.7. Tratamento de Reclamações e Sugestões**

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

### **11.7.1. A Ouvidoria**

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

O papel da Ouvidoria no Cartório de Protesto de Ariquemes inclui:

**1. Atendimento ao Público:** A Ouvidoria é responsável por receber todas as manifestações dos usuários do cartório, garantindo um atendimento imparcial, confidencial e respeitoso. Essas manifestações podem ser feitas pessoalmente, por telefone, e-mail ou por meio de um formulário específico.

**2. Registro e Tratamento das Manifestações:** A Ouvidoria registra e documenta todas as manifestações recebidas, garantindo a rastreabilidade e o controle das demandas. Em seguida, as manifestações são analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis para a devida apuração e resolução.

**3. Mediação de Conflitos:** A Ouvidoria atua como mediadora em conflitos entre o cartório e os clientes, buscando soluções adequadas para ambas as partes. Essa mediação é realizada de forma imparcial e neutra, visando restabelecer a confiança e a satisfação dos usuários.

**4. Melhoria Contínua:** Através das manifestações recebidas, a Ouvidoria identifica oportunidades de melhoria nos processos internos do cartório e na qualidade dos serviços prestados. As sugestões e reclamações são analisadas para implementar ações corretivas e preventivas que visem aprimorar a eficiência e eficácia das atividades.

**5. Transparência e Prestação de Contas:** A Ouvidoria atua como um mecanismo de transparência e prestação de contas, pois comunica os resultados das análises e respostas às manifestações para os clientes e a direção do cartório. Essa abertura

reforça o compromisso do cartório em atender as demandas da sociedade e aprimorar seus processos.

**6. Orientação e Esclarecimentos:** A Ouvidoria pode fornecer orientações e esclarecimentos aos clientes sobre os procedimentos, prazos e custos dos serviços prestados pelo cartório, promovendo uma comunicação clara e acessível.

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

## **12. Gestão de Riscos**

### **12.1. Identificação e Avaliação de Riscos**

O Cartório de Protesto de Ariquemes realiza um processo sistemático de identificação e avaliação de riscos que pode impactar suas atividades e operações. Os riscos são identificados em diversas áreas, como segurança da informação, atendimento ao cliente, gestão financeira, gestão de processos, entre outras, visando mitigar possíveis eventos indesejados.

### **12.2. Plano de Mitigação de Riscos**

Com base na identificação dos riscos, é elaborado um plano de mitigação, que inclui ações e medidas para reduzir a probabilidade de ocorrência de eventos de risco e minimizar seus efeitos. O plano de mitigação é revisado e atualizado periodicamente para garantir a eficácia das medidas adotadas.

### **12.3. Segurança da Informação**

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

regulares, controle de acesso às informações e treinamento dos colaboradores são algumas das ações adotadas.

#### **12.4. Contingência e Continuidade de Negócios**

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

#### **12.5. Monitoramento e Revisão**

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

#### **12.6. Envolvimento dos Colaboradores**

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

#### **12.7. Melhoria Contínua**

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

A gestão de riscos é uma abordagem proativa para garantir a segurança, sustentabilidade e continuidade das atividades do Cartório de Protesto de Ariquemes. Ao

identificar, avaliar e mitigar riscos, o cartório pode tomar decisões sobressalentes e minimizar possíveis efeitos negativos em suas operações, protegendo seus colaboradores, clientes e ativos.

### **13. Auditorias Internas e Externas**

#### **13.1. Auditorias Internas**

O Cartório de Protesto de Ariquemes realiza auditorias internas periodicamente, com o objetivo de avaliar a conformidade dos processos, procedimentos e controles internos. As auditorias internas são conduzidas por profissionais concordantes e independentes, que não estão diretamente envolvidos com as áreas auditadas.

#### **13.2. Escopo das Auditorias Internas**

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

#### **13.3. Análise de Resultados e Ações Corretivas**

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

#### **13.4. Auditorias Externas**

Além das auditorias internas, o Cartório de Protesto de Ariquemes está sujeito a auditorias externas realizadas por órgãos de fiscalização, entidades reguladoras e instituições competentes. Essas auditorias têm como objetivo verificar a conformidade do cartório com as normas e legislações cumpridas ao seu segmento de atuação.

### **13.5. Preparação para Auditorias Externas**

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

### **13.6. Ações Decorrentes de Auditorias Externas**

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

### **13.7. Melhoria Contínua**

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

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

## **14. Controles de Qualidade e Monitoramento**

### **14.1. Política de Controle de Qualidade**

O Cartório de Protesto de Ariquemes adota uma política de controle de qualidade que tem como objetivo assegurar a excelência e confiabilidade de seus serviços. A direção

e toda a equipe estão comprometidas com o cumprimento dos padrões de qualidade alcançados pela NBR 15906:2021 e outras normas cumpridas.

#### **14.2. Monitoramento de Processos**

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

#### **14.3. Controles Internos (Controladoria)**

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

#### **14.4. Padronização dos Procedimentos**

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

#### **14.5. Treinamento e Capacitação**

A equipe do cartório recebe treinamentos e capacitações periódicas para atualização em relação aos procedimentos, normas e regulamentos finais. O aprimoramento contínuo dos colaboradores é essencial para garantir a excelência na execução dos serviços.

#### **14.6. Avaliação da Satisfação dos Clientes**

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

#### **14.7. Melhoria Contínua**

O Cartório de Protesto de Ariquemes está comprometido com a melhoria contínua de seus processos e serviços. Através da análise de dados, identificação de não conformidades e feedback dos clientes, são implementadas ações corretivas e preventivas visando o aprimoramento constante.

#### **14.8. Responsabilidade de Todos**

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

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

### **15. Responsabilidade Social e Ambiental**

#### **15.1. Compromisso com a Responsabilidade Social**

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

#### **15.2. Apoio a Projetos Sociais**

O cartório tem como filosofia apoiar projetos sociais e ações de cunho social por meio de parcerias com instituições, entidades e organizações da sociedade civil. Contribuindo financeiramente ou através de ações voluntárias, buscando ajudar a resolver problemas e necessidades da comunidade local.

### **15.3. Inclusão e Diversidade**

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

### **15.4. Sustentabilidade Ambiental**

O cartório está comprometido com a sustentabilidade ambiental e adota práticas responsáveis para a preservação do meio ambiente. São adotadas ações para a redução do consumo de recursos naturais, o descarte adequado de resíduos e o uso consciente de energia e água.

### **15.5. Conscientização Ambiental**

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

### **15.6. Responsabilidade com a Comunidade**

O Cartório de Protesto de Ariquemes busca manter uma relação de proximidade e diálogo com a comunidade local. Estamos abertos a ouvir as demandas da população, prestar esclarecimentos sobre nossos serviços e atuar de forma transparente e responsável em nossa atuação.

## **15.7. Prestação de Contas Social e Ambiental**

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

## **15.8. Engajamento dos Colaboradores**

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

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

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

## **16. Revisão e Atualização do Regimento Interno**

### **16.1. Necessidade de Revisão e Atualização**

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

### **16.2. Comitê de Revisão**

Será um Comitê de Revisão do Regimento Interno, composto por membros designados pela direção do cartório. O Comitê será responsável por conduzir o processo

de revisão e atualização, coletando informações e sugestões dos colaboradores, avaliando as mudanças necessárias e propondo as alterações ao documento.

### **16.3. Participação dos Colaboradores**

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

### **16.4. Consulta a Especialistas**

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

### **16.5. Aprovação e Divulgação**

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

### **16.6. Treinamento e Conscientização**

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

### **16.7. Período de Vigência**

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

#### **16.8. Registro e Controle de Versões**

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

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

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