MANUAL DA QUALIDADE

CARTÓRIO
BRUNO
QUINTILIANO

Sumário

APRESENTAÇÃO 2
1 Termos e Definições 4
2 APRESENTAÇÃO DO TABELIONATO DE NOTAS, TABELIONATO E OCICIALATO DE REGSITRO DE CONTRATOS MARÍTIMOS, CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS E DE INTERDIÇÕES E TUTELAS – CARTÓRIO BRUNO QUINTILIANO 4
2.1 A História 4
2.2 Atividade 4
2.3 Natureza Jurídica 5
2.4 POLÍTICA DA QUALIDADE 7
2.5 Responsabilidades e lideranças 7
2.6 Hierarquia 7
3 Organograma do Cartório Bruno Quintiliano 7
4 Certificações SGQ 7
5 Referências da Política de Qualidade 7
5.1 Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade 8
5.2 Documentação de referência e legislação aplicável 8
6 Manual Estrutura da Documentação 9
6.1 Geral 9
6.2 Controle de Documentos 10
6.3 Comprometimento da Gestão/ Responsabilidades 10
6.4 Comitê da Qualidade 11
6.5 Todos os profissionais do Cartório Bruno Quintiliano são responsáveis por: 11
6.6 Comunicação 12
6.7 Planejamento 12
6.8 Objetivos da Qualidade 13
7 Monitoramento e análise dos objetivos e indicadores da Qualidade 14
7.1 Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade 14
7.1.1 Serviços Prestados 15
7.1.2 Não aplicáveis 50
8 Fluxograma dos processos 51
9 Satisfação dos Clientes 51
10 Gestão de Recursos 51
10.1 Provisão de Recursos 51
10.2 Recursos Humanos 51
10.2.1 Generalidades 51
10.3 Competência, Treinamento e Consientização 52
10.4 Infraestrutura 52
10.5 Ambiente de Trabalho 53

11 Dos Fornecedores e Tercerizados 53
12 Controle de Aprovações e Revisões 54

APRESENTAÇÃO

O presente Manual da Qualidade descreve o Processo de Gestão da Qualidade implementado no Tabelionato de Notas, Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos, Civil das Pessoas Naturais e de Interdições e Tutelas – "CARTÓRIO BRUNO QUINTILIANO." O Cartório Bruno, tem como compromisso com a oferta de um serviço cuidadosamente preparado, altamente qualificado e diligentemente prestado.

Pretendemos fortalecer contínua a melhoria aos clientes, através do desenvolvimento e a inovação no serviço que prestamos, de forma a diferenciar positivamente o Cartório Bruno, tornando-o uma referência na prestação de serviços notariais e registrais.

O Manual da Qualidade constitui o suporte documental do Processo de Qualidade do Cartório Bruno, que integra competências, atribuições, funções e procedimentos, que asseguram o cumprimento do conjunto de requisitos estabelecidos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Este Manual expressa à participação e o envolvimento dos usuários, funcionários, voluntários, entidades parceiras, e comunidade em geral, na prossecução dos objetivos do Cartório Bruno Quintiliano. O Manual da Qualidade encontra-se disponível no site https://www.cartóriobruno.not.br.

A revisão deste Manual poderá ser feita a qualquer tempo, em resultado de auditorias internas/externas, revisão do sistema, alteração de referências normativas ou legislação aplicável, planificação estratégica e decisões do Cartório Bruno Quintiliano.

Este Manual objetiva reunir as principais referências das práticas em Gestão da Qualidade do Cartório Bruno Quintiliano, bem como os padrões em Cultura da Excelência ancorados nas preconizações da Fundação Nacional da Qualidade, PQTA ANOREG e NBR 15 906 da ABNT.

1. Termos e definições

ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas.
NBR: Denominação de norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas
PQTA: Prêmio de Qualidade Total ANOREG.
SGQ: Sistema de Gestão da Qualidade.

2 APRESENTAÇÃO DO TABELIONATO DE NOTAS, TABELIONATO E OFICIALATO DE REGISTRO DE CONTRATOS MARÍTIMOS, CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS E DE INTERDIÇÕES E TUTELAS – CARTÓRIO BRUNO QUINTILIANO.

O Tabelionato de Notas, Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos, Civil das Pessoas Naturais e de Interdições e Tutelas – "CARTÓRIO BRUNO QUINTILIANO", pertencente ao Distrito Judiciário de Nova Brasília – Comarca de Aparecida de Goiânia/GO, estando localizado na Avenida Rio Verde, Qd.24, Lt.06/08, Vila Rosa, CEP-74.935-851 - Aparecida de Goiânia/GO.

2.1 A História

Vide: Manual de Condutas p.5

2.2 Atividade

As atribuições do Cartório Bruno Quintiliano são as de Registro Civil e Tabelionato de Notas, sendo a atividade prestada dentro dos mais rigorosos parâmetros de qualidade, sempre dentro dos ditames legais.

As estruturas do Cartório Bruno Quintiliano contemplam:

- Reconhecimento de Firma;

- Procuração;

- Registro Civil;

- Escrituras;

- Outras Estruturas de apoio: serviços administrativos, recepção e serviços gerais e de manutenção.

2.3 Natureza jurídica

A atividade notarial e registral é exercida em caráter privado, por delegação do Poder Público. Não poderia ser diferente, considerando que estes são os termos do artigo 236 da Constituição, *in verbis*:

> Art. 236. Os serviços notariais e de registro são exercidos em caráter privado, por delegação do Poder Público.
> § 1º - Lei regulará as atividades, disciplinará a responsabilidade civil e criminal dos notários, dos oficiais de registro e de seus prepostos, e definirá a fiscalização de seus atos pelo Poder Judiciário.
> § 2º - Lei federal estabelecerá normas gerais para fixação de emolumentos relativos aos atos praticados pelos serviços notariais e de registro.

> § 3º - O ingresso na atividade notarial e de registro depende de concurso público de provas e títulos, não se permitindo que qualquer serventia fique vaga, sem abertura de concurso de provimento ou de remoção, por mais de seis meses.

O §1º menciona "notários" e "oficiais de registro", o que deixa claro que o exercício privado da atividade é titularizado por uma pessoa natural. Isso é reforçado no §3º, ao definir a forma de ingresso na atividade pelo concurso público, modalidade de concorrência pública típica de pessoas naturais.

> A Lei Federal nº 8.935/94 veio regulamentar o §1º do artigo 236 supramencionado e reza o seguinte:
> Art. 1º Serviços notariais e de registro são os de organização técnica e administrativa destinados a garantir a publicidade, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos.
> Art. 3º Notário, ou tabelião, e oficial de registro, ou registrador, são profissionais do direito, dotados de fé pública, a quem é delegado o exercício da atividade notarial e de registro.
> Art. 5º Os titulares de serviços notariais e de registro são os:
> I - tabeliães de notas;
> II - tabeliães e oficiais de registro de contratos marítimos; (...)
> IV - oficiais de registro de imóveis;

Vê-se claramente nos artigos 3º e 5º que os serviços notariais e registrais são titularizados por tabeliães e oficiais de registro, que são profissionais do direito, mais uma vez deixando claro que a atividade é exercida por uma pessoa física por delegação do Estado.

2.4 POLÍTICA DA QUALIDADE

Vide: Manual de Condutas p.5

3 Responsabilidades e lideranças

3.1 Hierarquia

Vide: Manual de Condutas p.16

4 Organograma do Cartório Bruno Quintiliano

Vide: Manual de Condutas P.17.

5 Certificações do SGQ

O Cartório Bruno Quintiliano possui certificação de Qualidade na(s) seguinte(s) norma(s) e órgão(s) certificador(es):

a) Selo de Qualidade Prata – PQTA 2015;
b) Selo de Qualidade Ouro – PQTA 2016;
c) Selo de Responsabilidade Socioambiental

6 Referências da Política da Qualidade

A política da qualidade do Cartório Bruno Quintiliano tem como diretriz básica oferecer em todos os atos: Segurança Jurídica e sustentação da Fé Pública, que lhe é outorgada, através de manutenção da Cultura de Excelência, referendada na NBR 15.906:2010 ABNT e no Prêmio de Qualidade Total Anoreg – PQTA.

O Cartório pauta a sua intervenção no campo dos serviços extrajudiciais por uma Política de Qualidade com vista à melhoria contínua na prossecução dos objetivos e finalidade institucional, de modo a alcançar os melhores resultados possíveis, articulando a identidade, qualificada atenção técnico-profissional e acompanhamento integral aos clientes.

A qualidade é um objetivo institucional inerente à missão do Cartório Bruno Quintiliano, na prestação de modo a satisfazer através da presteza as necessidades e expectativas de todas as partes interessadas – clientes, profissionais, e empresas parceiras.

6.1 Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade

Prestação dos serviços extrajudiciais, na áreas de Registro Civil das Pessoas Naturais e Tabelionato de Notas.

6.2 Documentação de referência e legislação aplicável

O Sistema de Gestão da Qualidade rege-se pelas seguintes referências normativas:

ABNT e PTQA;

Referencial ABNT através de sua norma 15.906:2010 – Gestão Empresarial para Serviços Notariais e de Registro estabelece os requisitos de sistema de gestão, sendo este um sistema de reconhecimento, garantia e certificação da qualidade.

O Referencial PQTA, através dos critérios de Estratégia, Gestão Operacional, Gestão de Pessoas Pessoas, Instalações, Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho, Gestão Sócio Ambiental, Gestão da Informatização e Controle

de Dados e Gestão da Inovação, tem por objetivo auditar e premiar os serviços Notariais e de Registro de todo o país, que atendam aos requisitos de excelência e qualidade na gestão organizacional da serventia e na prestação de serviços aos usuários

Os princípios orientadores do funcionamento do Cartório Bruno Quintiliano estão submetidos às linhas diretrizes definidas nos documentos institucionais que estabelecem as práticas de:

1- Liderança; Planejamento estratégico e Gestão de resultados; Foco nas partes interessadas; Foco na equipe profissional; Gestão dos processos de prestação de serviços; Gestão socioambiental;
2- a- Gestão de Pessoas, com avaliações de potencial de cada funcionário e pesquisa de clima organizacional; b- Gestão Estratégica, com levantamento e tratamento de não conformidades e ações corretivas planejadas com 5W2H, além de Missão, Visão e Valores claros e aplicáveis; c- Gestão Operacional com Mapeamento de Processos; d- Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho com implantação de PPRA e PCMSO; e- Gestão Socioambiental interagindo com o usuário e público interno ao cartório em campanhas de utilidade pública e/ou educativas; f- Gestão da Informação e Controle de dados

7 Manual Estrutura da Documentação

7.1 Geral

O Sistema de Gestão da Qualidade do Cartório Bruno Quintiliano foi estruturado em níveis de documentos de forma que as informações possam ser distribuídas na quantidade necessária e na linguagem adequada aos usuários, permitindo assim, maior agilidade no fluxo de informações.

A documentação do SGQ do Cartório Bruno Quintiliano inclui declarações documentadas da Política e dos Objetivos da Qualidade, um Manual da Qualidade, procedimentos documentados, documentos de planejamento e de controle, além de registros das operações realizadas.

7.2 Controle de Documentos

Os documentos relacionados ao SGQ são controlados de forma que:

a) Sejam analisados e aprovados quanto à sua adequação, antes de sua emissão;
b) Tenham suas revisões perfeitamente identificadas;
c) Suas versões atualizadas estejam disponíveis nos locais de uso;
d) Permaneçam legíveis e prontamente identificáveis;
e) Documentos externos sejam identificados e tenham sua distribuição controlada;
f) Evitar o uso não intencional de documentos obsoletos.

Vide: Controle de Documentos e Dados.

7.3 Comprometimento da gestão/Responsabilidades

A implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade envolve todos os membros do Cartório Bruno Quintiliano com responsabilidades diferenciadas para a dinamização e melhoria dos processos de trabalho, no âmbito de todas as áreas e serviços desempenhado por cartório.

Seguidamente, descrevem-se as responsabilidades no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade:

7.4 Comitê da Qualidade

- Aprovação dos documentos do SGQ;
- Definição de documentos e orientações estratégicas, normativas e regulamentares;
- Validação do plano anual de auditorias e organização das auditorias internas;
- Coordenar as atividades necessárias para garantir a implementação, manutenção e melhoria contínua, em conformidade com a Política da Qualidade e com os requisitos legais, requisitos dos Clientes e normas;
- Promover o compromisso de todos os profissionais na
- Operacionalização do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Promover a operacionalização do modelo extrajudicial de gestão e organização que impulsione uma cultura de melhoria contínua a todos os níveis;
- Avaliação, formação e desenvolvimento de auditores.

Demais especificações vide: Manual de Condutas p.25

7.5 Todos os profissionais do Cartório Bruno Quintiliano são responsáveis por:

- Integrar na sua prática profissional os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade desenvolvendo uma cultura de melhoria contínua;

- Responsabilizar-se pelas suas obrigações individuais no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Cumprir o estabelecido no Manual da Qualidade e restante documentação relevante para o SGQ;
- Contribuir para a boa implementação do Sistema de Gestão da Qualidade orientando os seus objetivos para a realização da missão extrajudicial;
- Participar no desenvolvimento e na revisão dos procedimentos relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade.

7.6 Comunicação

O Cartório Bruno Quintiliano mantém um conjunto de fluxos de comunicação interna entre os diferentes níveis e funções da organização, de forma a promover a eficaz implementação e melhoria do SGQ. Os principais meios de comunicação utilizados são notas internas, atas de reunião, murais, chat interno e correio eletrônico, já a comunicação externa se dá: Página na Internet; Ofícios; Correio Eletrônico; Correio.

7.7 Planejamento

O Cartório Bruno Quintiliano define estrategicamente os principais objetivos que orientam a planificação aos vários níveis da organização, Este planejamento é coerente com os requisitos das normas de referência, Política da Qualidade e com as necessidades e expectativas dos clientes, colaboradores.

O Planejamento ocorre anualmente na primeira quinzena do mês de dezembro, tal reunião visa rever indicadores traçar metas, ver se a missão está sendo cumprida rever visão e valores, além de traçar todo curso do Cartório Bruno Quintiliano para o próximo ano.

Os recursos são disponibilizados de acordo com a necessidade e expectativa de resultado de cada processo, tais como espaço de trabalho, incluindo os equipamentos, programas de computador, capacitação de pessoas, motivação dos colaboradores e ambiente de trabalho onde é buscado prevalecer o espírito de equipe, cooperação mútua entre colaboradores e titular, além de transparência.

7.8 Objetivos da Qualidade

Os objetivos da qualidade foram estabelecidos pelo(a) delegatário(a) do cartório, com base na política da qualidade da PQTA/ANOREG, e NBR 15 906 ABNT.

- Gestão de alta performance
- Aplicar técnicas de gestão reconhecidas mundialmente, que vão além da atividade notarial.
- Diminuição dos prazos de entrega dos atos
- Redução dos gargalos operacionais, ganhando eficiência no processo.
- Monitoramento de todas as etapas do atendimento
- Diminuir a quantidade de reclamações externas e aumentar a fidelização do seu cliente.
- Estabelecimento de políticas organizacionais
- Aumentar o comprometimento dos funcionários.

- Política de gerenciamento de riscos

Economizar gastos em correção e planejamento de investimento em prevenção.

- Posicionamento institucional
- Visibilidade junto aos órgãos regulatórios.

8 Monitoramento e análise dos objetivos e indicadores da Qualidade

Os objetivos da qualidade, os indicadores da qualidade e as metas para esses indicadores devem ser avaliados e reavaliados periodicamente pelo Comitê da Qualidade e pela equipe do cartório, durante reuniões, que ocorrem bimestralmente.

Também são avaliados os indicadores e os objetivos, em reunião setoriais que ocorrem quinzenalmente, lideradas pelo supervisor do departamento.

Ainda São objeto de avaliação nas reuniões semanais dos Escreventes e nas reuniões mensais dos Escreventes com o Tabelião.

Quando necessário, devem ser definidas ações para o atendimento às metas estabelecidas. Essas ações devem ser gerenciadas conforme Formulário de Ação Corretiva e Preventiva.

Todas as vezes que as metas forem atingidas de forma consistente serão definidas novas metas que apontem para melhoria no desempenho dos processos.

8.1 Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade do Cartório Bruno Quintiliano é aplicável a todos os setores da serventia abrangendo as atribuições de Registro Civil e Tabelionato de Notas.

8.1.1 Serviços Prestados

Serviço	Descrição	Onde é feito
	TABELIONATO DE NOTAS	
Autenticação de documentos	É o ato em que se confere a uma cópia (“xerox”) a mesma validade da documentação original, recebendo dessa forma a designação cópia autenticada. O Tabelião atesta que a cópia autenticada é fiel, idêntica ao original, e por isso, tem a mesma validade que ele. **Como é feita?** A parte interessada apresenta ao cartório um documento original e solicita ao funcionário que dele sejam tiradas as cópias autenticadas. Tira-se o "xerox" deste documento e atesta-se, na própria cópia, que ela é idêntica ao original apresentado.Isto é feito por um escrevente, que é o	**Balcão de Reconhecimento**

	funcionário do cartório. Ele confere a cópia com o original, põe nesta um selo de autenticidade, carimba-o e o assina. Caso a parte traga a cópia tirada por outro estabelecimento, deve obrigatoriamente trazer também o documento original, para que a conferência possa ser feita e assim, a cópia possa ser autenticada. **O que é necessário?** • Documento Original do qual as cópias serão autenticadas. **A cópia não pode ser autenticada se o documento original** • tiver rasuras • tiver sido adulterado por raspagem, "branquinho" ou lavagem com solventes • tiver escritos à lápis • tiver espaços em branco • for em forma de papel térmico (de fax)	
Cartão de Assinatura	"FIRMA" nada mais é do que "ASSINATURA". Abertura de Firmas é o depósito do padrão de sua assinatura no cartório (fichamento de	**Balcão de Reconhecimento**

	firma) Para que se possa fazer o **reconhecimento de firma**, é necessário que a pessoa tenha feito, previamente ou na hora, a abertura de firma no cartório. A ficha de firma não tem prazo de validade, mas algumas pessoas mudam sua assinatura com o passar dos anos. Assim, caso haja mudança na assinatura, é preciso que a pessoa compareça novamente ao tabelionato para renovar sua ficha de firma. **Como é feito?** O interessado deve comparecer ao cartório, com seu RG e CPF originais (não serve cópia autenticada). Lá o interessado deverá assinar duas vezes em um formulário, preenchendo-o com seus dados. Seus dados serão, então, inseridos no sistema, e ele já terá firma aberta naquele respectivo cartório. A partir daí, qualquer interessado poderá ir a este respectivo cartório e reconhecer sua firma. **Documentos necessários**	

	• RG e CPF originais A cédula de identidade pode ser substituída pelos seguintes documentos • Carteira Nacional de Habilitação - modelo novo (com foto) • Carteira de Conselhos Profissionais (ex: OAB, CREA, CRM, CRF, CRO, etc.) • Cédula de Identidade expedida pelos Ministérios do Exército, da Marinha ou da Aeronáutica • Caso o interessado seja mulher casada, separada ou divorciada, que tenha mudado de nome, mas não tenha atualizado o RG, é obrigatória também a apresentação da Certidão de Casamento.	
Escritura Pública	A escritura pública é a forma escrita de um ato jurídico, estabelecendo um contrato. É lavrada em cartório, por um agente público. **Quando a Escritura é indispensável?** A Lei mesmo tratou do assunto no	**Setor de Escrituras**

	artigo 108 do Código Civil Brasileiro *in verbis*: Art. 108. Não dispondo a lei em contrário, a escritura pública é essencial à validade dos negócios jurídicos que visem à constituição, transferência, modificação ou renúncia de direitos reais sobre imóveis de valor superior a trinta vezes o maior salário mínimo vigente no País. **As Escritura mais frequentes são:** - de compra e venda; - de doação; - de permuta (troca); - de compra e venda com a intervenção de instituições financeiras (ex: bancos, Caixa Econômica Federal e Caixa de Previdência do Banco do Brasil). - Inventários e Partilhas de Bens amigáveis; - Divórcios e Separações Consensuais.	
Procuração	A procuração, ou mandato, é o ato	**Setor de Procurações**

	pelo qual o interessado (outorgante) nomeia alguém de sua plena confiança (procurador), para praticar determinados atos em seu nome. Pode ter prazo de validade ou não, conforme a vontade do outorgante. Como é um ato baseado na confiança, pode ser revogado a qualquer tempo. **Como é feita?** O interessado (outorgante) comparece ao Cartório, com seu RG e CIC originais, e diz ao escrevente que deseja nomear alguém de sua confiança (procurador) para que pratique determinados atos em seu nome - o procurador pratica os atos pelo outorgante, é como se o próprio outorgante tivesse praticando os atos, por isso é fundamental que seja uma pessoa da mais absoluta confiança do outorgante. **Alguns tipos de procuração?** • Procuração Ad-judicia: é aquela dada aos advogados para que	

	estes representem o interessado em juízo (mover ações, defender em ações, fazer acordos, celebrar contratos, etc.); • Procuração Previdenciária: para autorizar que alguém da confiança receba aposentadoria ou pensões por ele; • Procuração para movimentar Contas Bancárias; • Procuração para Administrar Bens; • Procuração para Venda e Compra de Imóveis; • Procuração para Venda de Automóveis; • Procuração para Matrícula em Cursos e Concursos; • Procurações para qualquer outros atos da Vida Civil (somente para atos lícitos ou não proibidos por lei); **O que é necessário?** • Comparecer o interessado com seus documentos originais (RG ou Carteira de Habilitação nova e com foto e CPF), bem como demais documentos, tais como Escritura ou	

	certidão do imóvel em transações imobiliárias e documentação da empresa caso seja pessoa jurídica. • Caso seja o interessado tiver até 15 anos, deve comparecer apenas seu pai ou sua mãe com seus documentos originais (o menor não precisa vir). • Se o interessado tiver entre **16 ou 17 anos**, deve comparecer acompanhado de seu pai ou de sua mãe para assisti-lo, todos com seus documentos originais. •Trazer a qualificação completa do procurador: nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, nº. do RG, nº. do CPF e endereço. **Revogação de Procuração** **O que é?** A revogação é o ato que torna sem validade uma procuração anteriormente feita. Por ser um ato baseado na confiança que o outorgante possui no procurador, a procuração pode	

	ser revogada a qualquer tempo, se não mais convier ao outorgante que o procurador continue exercendo atos em seu nome. **Como é feito?** O interessado (outorgante) comparece ao Cartório, com seu RG e CPF originais, e diz ao escrevente que nomeou alguém de sua confiança (procurador), mas que não deseja mais que esta procuração tenha validade, e por isso, deseja fazer sua revogação. **O que é necessário?** • Comparecer o interessado com seus documentos originais (RG ou Carteira de Habilitação nova e com foto e CPF) • Trazer uma cópia da procuração que vai ser revogada.	
	REGISTRO CIVIL	
Anotação	É a referência feita a um ato posterior da vida civil registrado em outro livro, portanto, anotação consiste em uma	**Setor de Registro Civil**

	singela remissão a um assento posterior relativo à pessoa natural referida no assento, como a anotação de um casamento à margem do assento de nascimento. Sempre que o oficial fizer algum registro ou averbação, deverá, no prazo de cinco dias, anotá-los nos atos anteriores, com remissões recíprocas, se lançados na serventia, ou fará comunicação, com resumo do assento, ao oficial em cuja serventia estiverem os registros primitivos, obedecendo-se sempre à forma prescrita no artigo 98 da Lei de Registros Públicos. As comunicações serão feitas mediante cartas relacionadas em protocolo, anotando-se à margem ou sob o ato comunicado e ficarão arquivadas na serventia que as receber (Lei 6.015/1973, artigo 106 e parágrafo único). **Prazos** Sempre que o oficial fizer algum registro ou averbação, deverá, no prazo de cinco dias, anotá-los nos	

	atos anteriores, com remissões recíprocas, se lançados na serventia, ou fará comunicação, com resumo do assento, ao oficial em cuja serventia estiverem os registros primitivos, obedecendo-se sempre à forma prescrita no artigo 98 da Lei de Registros Públicos. **Comunicação entre as serventias** As comunicações serão feitas mediante cartas relacionadas em protocolo, anotando-se à margem ou sob o ato comunicado e ficarão arquivadas na serventia que as receber (Lei 6.015/1973, artigo 106 e parágrafo único).	
Averbações de Atos do Registro Civil	É o ato de anotar um fato jurídico que modifica ou cancela o conteúdo de um registro e é feita na sua margem direita já apropriada para este fim. A averbação sempre é feita por determinação judicial. **Averbações no nascimento** **I - Mediante requerimento do**	**Setor de Registro Civil**

	interessado **a) O Reconhecimento de filiação**: Quando do registro de nascimento só constar o nome do pai ou da mãe, posteriormente o nome do outro poderá ser incluído por averbação, feita mediante reconhecimento voluntário por escritura pública ou por instrumento particular com firma do(a) subscritor(a) reconhecida. **b) Alteração do sobrenome da mãe em virtude de casamento:** Quando por ocasião do registro de nascimento os pais não forem casados entre si e vierem a se casar depois e a mãe adotar o sobrenome do pai, a alteração poderá ser requerida diretamente ao Cartório do Registro Civil das Pessoas Naturais em que foi lavrado o assento de nascimento, a alteração do sobrenome materno mediante apresentação da certidão de casamento, cuja cópia autenticada será anexada ao pedido.	

	c) Alteração de nome até um (01) ano depois completada a maioridade: Até 01 ano após a maioridade, o (a) interessado (a) poderá requerer junto ao próprio cartório onde foi registrado (a) a alteração de seu nome, o que significa, por exemplo, incluir sobrenome da mãe que não foi aposto no momento do registro, não podendo por esta forma mudar prenome e suprimir sobrenomes., *exceto quando os pais são casados, dependendo de ação de retificação por via judicial.* É necessário juntar ao requerimento cópia reprográfica autenticada da certidão de nascimento, devendo o requerimento estar com firma reconhecida. *Observação:* Nos casos acima, embora o requerimento seja apresentado no próprio Cartório, a averbação solicitada só será feita após manifestação do representante do Ministério Público e autorização do Juiz de Direito Corregedor	

	Permanente. **II - Averbações mediante a mandado expedido em processo judicial** **No nascimento:** a) Seu cancelamento b) Mudança de Prenome c) Qualquer alteração de nome antes ou depois de 01 ano decorrida a maioridade d) Destituição e suspensão de pátrio poder e) Guarda e Tutela f) Exclusão de maternidade ou paternidade. g) Reconhecimento de paternidade ou maternidade em ação de investigação. **No Casamento:** a) Separação. b) Divórcio. c) Anulação e nulidade.	

	No óbito: a) Cancelamento. **Nas Interdições:** a) Levantamento da interdição. b) Mudança do local de internamento do interdito. c) Substituição do (a) curador (a). **Nas Ausências:** a) Motivos que a cessaram. b) Abertura da sucessão provisória. c) Abertura da sucessão definitiva. d) Substituição do Curador do Ausente. **Na Transcrição de nascimento de filho de brasileiro ocorrido no exterior** a) Reconhecimento de paternidade e maternidade feito em ação de investigação. **Na Transcrição de casamento de**	

	brasileiro (a) no exterior a) Separação. b) Divórcio. c) Anulação ou nulidade. **Na Transcrição de óbito de brasileiro (a) no exterior** a) Cancelamento. **III - Restauração, suprimento ou retificação** Só poderão ser feitos a Mandado expedido em ação judicial. Serão lançadas na margem direita do respectivo assento. **Correção de Erro de Grafia:** Pode ser solicitada quando uma letra foi lançada no registro de forma diferente da constante no documento que lhe deu origem. Deverá ser apresentado requerimento do interessado para a correção junto ao Cartório do Registro Civil onde o registro foi lavrado, instruído com cópias autenticadas da certidão extraída do assento a ser corrigido e	

	do documento que o originou. A correção será feita na margem direita do assento.	
Casamento	O casamento é ato formal e solene que se realiza no momento em que o homem e a mulher manifestam, perante o juiz, a sua vontade em estabelecer vínculo conjugal e o juiz os declara casados. **PROCESSO DE HABILITAÇÃO, REGISTRO E A PRIMEIRA CERTIDÃO DE CASAMENTO SÃO GRATUITAS AOS RECONHECIDAMENTE POBRES.** **Como é feito?** O casamento civil, bem como o registro civil de casamento religioso, é precedido de processo de habilitação, no qual os interessados, apresentando os documentos exigidos pela lei civil, requerem ao Oficial de Registro Civil das Pessoas Naturais da circunscrição de residência de um dos nubentes, que	**Setor de Registro Civil**

	lhes expeça certificado de habilitação para o casamento. **Documentos necessários** O requerimento de habilitação é firmado por ambos os nubentes, de próprio punho ou por procurador, e deve ser instruído por certidão de nascimento ou documento equivalente; declaração de duas testemunhas maiores, parentes ou não, que atestem conhecê-los e afirmem não existir impedimento que os iniba de casar; declaração do estado civil, do domicílio e da residência atual dos contraentes e de seus pais, se conhecidos; e, se for o caso, autorização por escrito das pessoas sob cuja dependência legal estiver ou ato judicial que a supra, certidão de óbito do cônjuge falecido, certidão de sentença declaratória de nulidade ou de anulação de casamento, transitada em julgado, ou certidão do registro da sentença de divórcio. **Regime de Bens**	

	Estabelece o artigo 1.639 do Código Civil que é lícito aos nubentes, antes de celebrado o casamento, estipular, quanto aos seus bens, o que lhes aprouver. O regime de bens entre os cônjuges começa a vigorar desde a data do casamento. A vigente lei admite a alteração do regime de bens, mediante autorização judicial em pedido motivado de ambos os cônjuges, apurada a procedência das razões invocadas e ressalvados os direitos de terceiros. **a) Regime de Comunhão Parcial:** No regime de comunhão parcial, comunicam-se os bens que sobrevierem ao casal, na constância do casamento, com as seguintes exceções: os bens que cada cônjuge possuir ao casar, e os que lhe sobrevierem, na constância do casamento, por doação ou sucessão, e os sub-rogados em seu lugar; os bens adquiridos com valores exclusivamente pertencentes a um dos cônjuges em sub-rogação dos bens particulares; as obrigações	

	anteriores ao casamento; as obrigações provenientes de atos ilícitos, salvo reversão em proveito do casal; os bens de uso pessoal, os livros e instrumentos de profissão; os proventos do trabalho pessoal de cada cônjuge; as pensões, meios-soldos, montepios e outras rendas semelhantes (Código Civil, artigos 1.658 e 1.659). Entram na comunhão os bens adquiridos na constância do casamento por título oneroso, ainda que só em nome de um dos cônjuges; os bens adquiridos por fato eventual, com ou sem o concurso de trabalho ou despesa anterior; os bens adquiridos por doação, herança ou legado, em favor de ambos os cônjuges; as benfeitorias em bens particulares de cada cônjuge; os frutos dos bens comuns, ou dos particulares de cada cônjuge, percebidos na constância do casamento, ou pendentes ao tempo de cessar a comunhão (artigo 1.660).Nesse regime são incomunicáveis os bens cuja	

	aquisição tiver por título uma causa anterior ao casamento (artigo 1.661). A administração do patrimônio comum compete a qualquer dos cônjuges, enquanto que a administração e a disposição dos bens constitutivos do patrimônio particular competem ao cônjuge proprietário, salvo convenção diversa em pacto antenupcial. **b) Regime de Comunhão Universal:** No regime de comunhão universal comunicam-se todos os bens presentes e futuros dos cônjuges e suas dívidas passivas, com as seguintes exceções: os bens doados ou herdados com a cláusula de incomunicabilidade e os sub-rogados em seu lugar; os bens gravados de fideicomisso e o direito do herdeiro fideicomissário, antes de realizada a condição suspensiva; as dívidas anteriores ao casamento, salvo se provierem de despesas com seus aprestos, ou reverterem em proveito comum; as doações antenupciais	

	feitas por um dos cônjuges ao outro com a cláusula de incomunicabilidade; os bens referidos nos incisos V a VII do art. 1.659. A incomunicabilidade dos bens anteriormente referidos não se estende aos frutos, quando se percebam ou vençam durante o casamento (artigos 1.667 a 1.669). Aplicam-se ao regime da comunhão universal as mesmas regras da comunhão parcial quanto à administração dos bens. **c) Regime de Participação Final nos Aqüestos:** No regime de participação final nos aqüestos cada cônjuge possui patrimônio próprio e lhe cabe, à época da dissolução da sociedade conjugal, direito à metade dos bens adquiridos pelo casal, a título oneroso, na constância do casamento (artigo 1.672). Integram o patrimônio próprio os bens que cada cônjuge possuía ao casar e os por ele adquiridos, a qualquer título, na constância do casamento. A	

	administração desses bens é exclusiva de cada cônjuge, que os poderá livremente alienar, se móveis ou até mesmo imóveis, desde neste último caso haja previsão expressa no pacto antenupcial (artigos 1.673 e 1.656). Sobrevindo a dissolução da sociedade conjugal, apurar-se-á o montante dos aqüestos, excluindo-se da soma dos patrimônios próprios os bens anteriores ao casamento e os que em seu lugar se sub-rogaram; os que sobrevieram a cada cônjuge por sucessão ou liberalidade e as dívidas relativas a esses bens (artigo 1.674). O direito à meação não é renunciável, cessível ou penhorável na vigência do regime matrimonial (artigo 1.682) e as dívidas de um dos cônjuges, quando superiores à sua meação, não obrigam ao outro, ou a seus herdeiros (artigo 1.686) **d) Regime de Separação de Bens** Estipulada a separação de bens, estes permanecerão sob a administração exclusiva de cada um dos cônjuges, que os poderá	

	livremente alienar ou gravar de ônus real (artigo 1.687). Ambos os cônjuges são obrigados a contribuir para as despesas do casal na proporção dos rendimentos de seu trabalho e de seus bens, salvo estipulação em contrário no pacto antenupcial (artigo 1.688). O regime de separação de bens pode ainda decorrer de imposição legal, sendo obrigatório para as pessoas que contraírem casamento com inobservância das causas suspensivas da celebração do casamento; para o maior de sessenta anos; e para todos os que dependerem, para casar, de suprimento judicial (Código Civil, artigo 1.641). Há na doutrina e na jurisprudência discussão sobre a aplicação, para os casamentos celebrados na vigência do atual Código Civil, da Súmula 377 do Supremo Tribunal Federal, segundo a qual se comunicam no regime de separação obrigatória os bens adquiridos na constância do casamento.	

	Mas, em se tratando de regime de separação convencional de bens na vigência do atual Código Civil, ainda que o pacto não seja expresso, os aqüestos não são comunicáveis. Nesse aspecto, o regime de separação de bens do vigente Código é diametralmente oposto ao antigo, cujo artigo 259 estabelecia a comunicabilidade dos aqüestos na omissão do pacto.	
Certidões de Atos do Registro Civil	Os atos praticados pelo Oficial de Registro Civil, exceto o reconhecimento e firma e a autenticação de cópias, são todos feitos em livro próprio, que fica arquivado para sempre. Assim, de todos os atos feitos no livro do Cartório de Registro Civil, se pode, a qualquer tempo, obter cópias fiéis , com a mesma validade dos originais, que são as certidões. **Como é feita?** A certidão em regra é fornecida na hora, em casos excepcionais em um prazo máximo de 5 dias úteis.	**Setor de Registro Civil**

	O que é necessário? - Cópia do ato do qual deseja uma certidão (certidão antiga) OU - Número do Livro e da Página em que está o ato OU - Nome completo das partes constantes no ato. **Segunda via das certidões** Em caso de extravio, furto ou perda de uma certidão poderá ser solicitada uma nova certidão que, dessa maneira, ficará valendo pela primeira. Os documentos necessários para obter segundas-vias são os mesmos apresentados quando solicitada a primeira certidão. A segunda-via deve ser requerida preferencialmente no mesmo cartório que expediu a primeira certidão, evidentemente se o interessado no documento novo tiver a possibilidade de se dirigir a essa serventia.Se não for possível a locomoção do usuário à serventia de registro, a expedição de segunda-via de certidão dependerá de uma comunicação entre os cartórios. O valor a ser pago pela expedição de	

	Segundas-Vias é determinado pelo Estado e é o mesmo independente do cartório onde houver o requerimento. Alguns cartórios oferecem a segunda-via de forma gratuita aos reconhecidamente pobres.	
Registro de Nascimento	É o primeiro registro de um indivíduo, fundamental para que este seja reconhecido como cidadão. É necessário para qualquer outro registro ou para emissões de documentos de várias espécies. O registro de nascimento, bem como a primeira certidão, é gratuito (Lei Federal 9.534/1997). **Onde é feito?** Todos os nascimentos ocorridos em território nacional deverão ser levados a registro. O registro é feito pelo cartório Oficial de Registro Civil das Pessoas Naturais, da circunscrição de nascimento do "recém-nascido" ou de residência dos pais. **Prazos**	**Setor de Registro Civil**

	Todos os nascimentos ocorridos em território nacional deverão ser registrados dentro do prazo de 15 dias, prorrogado por mais 45 dias caso a mãe seja declarante. Além do prazo quando a mãe declara o nascimento, prevê a lei outra hipótese de ampliação: quando a distância entre o lugar de parto ou domicílio for maior de 30 km da sede da serventia. Nesse caso o prazo é prorrogado em até três meses (artigo 50 da Lei 6.016/1973). Após o decurso do prazo de registro, será competente apenas a serventia da circunscrição da residência do interessado, nos termos do artigo 46 da Lei 6.015/1973. **Multas** O texto original da Lei de Registros Públicos previa o recolhimento de multa para os registros feitos fora do prazo legal, com dispensa do pagamento ao interessado pobre. No entanto, a Lei 10.215/2001 estabeleceu a gratuidade mesmo para os registros feitos após o	

	vencimento do prazo, respeitando a Lei 9.534/1997 que instituiu a gratuidade do Registro de Nascimento. **Documentos Necessários** - "Declaração de Nascido Vivo" (DNV), fornecida aos pais dos recém-nascidos pelas respectivas maternidades e hospitais;- Cédula de identidade da(s) pessoa(s) que comparecer(em) ao cartório. Além da Cédula de Identidade expedida pela Secretaria de Segurança Pública, serão aceitas as cédulas de identidade emitidas por órgão controlador do exercício profissional, Carteira Nacional de Habilitação dentro do prazo de validade ou passaporte, no caso de estrangeiros não domiciliados no país;- Em caso de comparecimento de apenas um dos cônjuges é necessária a apresentação da certidão de casamento; **a) Filiação decorrente do casamento**	

	A declaração para o registro pode ser feita apenas por um dos genitores quando o pai for casado com a mãe. A maternidade é sempre certa, enquanto a paternidade decorre de ato reconhecimento ou da presunção legal relativa de paternidade pelo casamento (180 dias após o casamento e até 300 dias após a dissolução da sociedade conjugal). **b) Filiação havida fora do casamento** Quando os pais não forem casados, estes deverão comparecer pessoalmente em cartório ou por meio de uma procuração especial, a fim de que seus nomes constem como genitores do registrando. Outra opção é o comparecimento de apenas um deles, mas com declaração de reconhecimento de paternidade (pelo pai) ou anuência à efetivação do registro (pela mãe), exigido o reconhecimento de firma. **Nascimento Ocorrido em Domicílio**	

	Quando o parto ocorrer em domicílio, além dos documentos pessoais, deverão comparecer ao ato de registro, duas testemunhas maiores, e que tenham conhecimento do parto. As pessoas que podem declarar o nascimento são:- O pai ou a mãe; - O parente mais próximo, sendo maior; - O médico ou a parteira que assistiu ao parto; - O administrador do hospital onde ocorreu o parto; - Pessoa idônea, que tiver assistido ao parto, se este não ocorreu nem no hospital nem na residência da mãe; - A pessoa encarregada da guarda do registrando. **O pai e a mãe menores de 16 anos** Caso a mãe seja menor de 16 anos esta deverá comparecer acompanhada de seus pais ou representante legal quando do registro de nascimento. Quando o pai for menor de 16 anos a declaração de nascimento só poderá ser efetivada com autorização judicial.	

	Alteração do nome do registrando Após ter sido feito o Registro de Nascimento, qualquer alteração no nome do registrando só poderá ser feita mediante a autorização judicial. Para evitar complicações futuras, é importante que os pais, ou o encarregado do registro, estejam atentos e sejam claros no ato do registro, quando informarem ao registrador nome e sobrenome do registrando. **Registro de maior de 12 anos** Para os maiores de 12 anos, o pedido de registro tardio é dirigido primeiramente ao Oficial de Registro da circunscrição da residência do interessado, com a posterior remessa ao Juízo Corregedor Permanente **Precauções - Documentos não aceitos como identificação** - É imprescindível para o registro de nascimento que o declarante seja	

	identificado.- Qualquer adulteração da Declaração de Nascido Vivo (DN) é passível de punição legal- A subtração de DN de um hospital ou maternidade é crime.- É importante a cautela por parte do registrador ao confirmar junto ao hospital/maternidade, a autenticidade da DN.- Se alguma o registrador tiver alguma dúvida em relação ao declarante- Os documentos abaixo NÃO tem valor como documento de identificação: a) certificado de reservista b) a carteira de trabalho c) as cédulas de identidade A alteração posterior ou retificação do nome constante do documento de identificação, por casamento, divórcio ou outras causas, não obsta o registro. Todavia, a parte interessada deverá apresentar certidão de registro civil comprobatória da mudança ou retificação de nome. Se o documento de identificação contiver erro material quanto ao nome, poderá o declarante apresentar certidão de registro civil comprobatória do erro, prevalecendo, assim, a forma	

	constante da certidão.	
Registro de óbito	Tem a função de atestar o falecimento de uma pessoa perante aos órgãos competentes, mediante a uma declaração de óbito. O registro de óbito, bem como a primeira certidão, é gratuito (Lei Federal 9.534/1997). **Como é feito?** A declaração do óbito deverá ser feita no Oficial de Registro Civil da circunscrição do local do óbito. O assento de óbito será lavrado pelo Oficial do Registro Civil, a vista do atestado médico, se houver no local, ou em caso contrário, mediante declaração de duas pessoas qualificadas que tiverem presenciado ou verificado a morte. **Serviço de Verificação de Óbitos** Nos locais onde houver o Serviço de Verificação de Óbitos (SVO), as declarações de óbitos serão prestadas junto a estes órgãos, sendo	**Setor de Registro Civil**

	que se faz necessária à apresentação do competente atestado médico. **São obrigados a fazer a declaração de Óbito** - O chefe de família, a respeito de sua mulher, filhos, hóspedes, agregados e fâmulos; - A viúva, a respeito de seu marido, e de cada uma das pessoas indicadas no número antecedente; - O filho, a respeito do pai ou da mãe; irmão, a respeito dos irmãos, e demais pessoas de casa, indicadas no Nº. 1; - O parente mais próximo maior e presente; - O administrador, diretor ou gerente de qualquer estabelecimento público ou particular, a respeito dos que nele faleceram, salvo se estiver presente algum parente em grau acima indicado; - Na falta de pessoa competente, nos termos dos números anteriores, a que tiver assistido aos últimos momentos do finado, o sacerdote, o médico ou vizinho que do falecimento tiver	

	notícia; - A autoridade policial, a respeito de pessoas encontradas mortas. **Documentos Necessários** O declarante terá que apresentar **pelo menos um** dos documentos do falecido, abaixo listados: - Número de registro de Carteira de Identidade e respectivo órgão emissor; - Número do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF); - Número de Registro de Nascimento, com informação do livro, da folha e do termo; - Número do Título de Eleitor; - Número de inscrição no Instituto Nacional de Seguro Social - INSS, se contribuinte individual; -Número de inscrição do PIS/PASEP; - Número de benefício previdenciário-NB, se a pessoa falecida for titular de qualquer benefício pago pelo INSS; - Número e série da Carteira de Trabalho.	

8.1.2 Não aplicáveis

Não São aplicáveis, procedimentos inerentes as atribuições de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos, Registro das Pessoas Jurídicas e Tabelionato de Protesto.

9 Satisfação de Clientes

O Cartório Bruno Quintiliano utiliza a Pesquisa Pós-atendimento. Na pesquisa, procura-se verificar o grau de satisfação do cliente em relação ao atendimento e fornecimento do serviços e Instalações.

A pesquisa de satisfação é realizada mensalmente. Tendo em vista ao baixo grau de envolvimento da comunidade, e na busca da participação efetiva o Cartório Bruno sorteará no fim de cada mês um brinde para os participantes da pesquisa de satisfação.

Será disponibilizada caixa de sugestão aos clientes, devendo ser observado todos os dias seu conteúdo e repassado a administração.

9.1 Satisfação dos funcionários

A Satisfação dos Funcionários será aferida mediante pesquisa de clima organizacional, bem como através de pesquisa a ser realizada a cada seis meses.

O funcionários que se destacarem, por motivos de rendimento, atendimento bem como relacionamento interpessoal, será premiado com um dia de folga no mês.

Para auferir isso o Tabelião analisará os registro de produtividade, bem como o desempenho pessoal e se necessário consultará o supervisor, o dia de folga será sempre a última sexta feira do mês.

10 Fluxograma dos processos

O cartório possui mapas de processos em cada um de seus setores, detalhando seus procedimentos.

Vide: Mapas de Processo

11 Gestão de Recursos

11.1 Provisão de Recursos

O Cartório Bruno Quintiliano determina e provê os recursos necessários para a manutenção e melhoria do seu SGQ, sempre visando à satisfação de clientes mediante o atendimento aos seus requisitos.

11.2 Recursos Humanos

11.2.1 Generalidades

O Cartório Bruno estabelece competências desejadas para cada cargo e função conforme nos documentos de Plano de Cargos e Salários e define um plano de treinamento e desenvolvimento profissional, através do Plano anual de Treinamentos.

Os responsáveis pelos processos identificam as necessidades de quaisquer recursos, a qualquer tempo, em função de uma solicitação de Cliente, mudança de tecnologia, cenário econômico ou mudanças internas ou na Lei que rege o país.

Demais especificações vide: Plano de Cargos e Salários

11.3 Competência, Treinamento e Conscientização.

A Direção do Cartório Bruno considera o envolvimento das pessoas como de vital importância para que o Cartório atinja seus objetivos e possa melhorar seu desempenho.

Cabe a Administração do Cartório Bruno Quintiliano **:**

a) Avaliar os funcionários conforme suas competências;
b) Identificar as necessidades de treinamento do pessoal que executa atividades que afetam a Qualidade para satisfazer as necessidades das competências;
c) Assegurar que os colaboradores estão conscientes da relevância e importância de suas atividades e como contribuem para obtenção dos objetivos da Qualidade;
d) Providenciar treinamento para atender as necessidades identificadas, verificando a eficácia do treinamento.

Demais especificações vide: Treinamento e Capacitação.

11.4 Infraestrutura

O Cartório Bruno Quintiliano providencia e mantém sua infraestrutura de forma a permitir que a prestação de seus serviços alcance a conformidade com os requisitos dos clientes.

Isso inclui conservação e limpeza adequadas em suas instalações administrativas e manutenção em sistemas de hardware, software e comunicação interna. A infraestrutura do Cartório Bruno Quintiliano inclui recursos tais como as

instalações, espaço de trabalho, ferramentas e equipamentos de processo, serviços de apoio, tecnologia de informação e de comunicação.

Semestralmente serão avaliadas as condições da Infraestrutura, e serão feitas adequações se necessário sempre buscando ofertar ao usuário qualidade.

11.5 Ambiente de Trabalho

A Administração do Cartório Bruno Quintiliano gerencia os fatores humanos do ambiente de trabalho necessários para obter a conformidade do serviço prestado, através de:

a) Estímulo ao desenvolvimento profissional de cada funcionário, oferecendo a parceria de desconto com a Faculdade Alfredo Nasser;
b) Parcerias com, Farmácias, Clubes óticas entre outros ;
c) Ambiente de confraternização, com festividades do Dia da Família, Festa Junina, Festa de fim de ano e eventos sociais.

A Direção do Cartório Bruno Quintiliano, na pessoa de seu Tabelião – Bruno Quintiliano Silva Vieira, aprova este Manual e declara o seu compromisso no cumprimento dos requisitos, adotando-os, tanto quanto possível, dentro dos parâmetros de identidade e missão da Instituição como uma ferramenta de gestão e facilitadora da estratégia de gestão de qualidade.

11.6 Inovação

É missão de cada supervisor gerar a cultura da inovação em seu liderados, esclarecendo que é de suma importância a participação de todos no processo de inovação.

O Cartório Bruno disponibilizará canais de contato, através da caixa de sugestão ou do e-mail do Tabelião substituto, responsável por filtrar todas as ideias e apresenta-la ao Tabelião.

O Cartório Bruno oferecerá a melhor ideia de inovação no ano um prêmio ao funcionário, para isso o cartório implantou caixa de sugestão que se encontra na cozinha, a mesma deverá ser checada diariamente pela administração.

12 Dos Fornecedores e Terceirizados

Os Fornecedores e terceirizadas deverão, no desempenho de suas atividades:

- Cumprir rigorosamente as legislações específicas relacionadas ao seu trabalho, no caso das terceirizadas apresentar no final de cada mês todos os documentos exigidos pela Lei.
- Tanto Fornecedores quanto terceirizadas deverão apresentar declaração de não utilização de mão de obra infantil ou escrava.
- Notas fiscais ao final de cada serviço prestado.
- Estar em regularidade fiscal e trabalhista.

13 CONTROLE DE APROVAÇÕES E REVISÕES

ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO DESTE MANUAL		
Ação	**Cargo/função**	**Data**
Elaboração	Dr.Weider Silva Pinheiro Tabelião Substituto	11/08/2017

Revisão	Silas Junio Lopes de Oliveira Presidente do Comitê da Qualidade	16/08/2017
Aprovação	Dr. Bruno Quintiliano Silva Vieira Tabelião	22/08/2017

HISTÓRICO DE REVISÃO		
Revisão	**DESCRIÇÃO**	**Data**
00	Primeira versão	**16/08/2017**

BRUNO QUINTILIANO SILVA VIEIRA

Oficial - Tabelião