

# MANUAL DA QUALIDADE

**22** Notas  
22º Tabela de Notas da Capital / SP



**22** Notas  
22º Tabela de Notas da Capital / SP

1. ESCOPO .....	3
2. JUSTIFICATIVA DE EXCLUSÃO .....	3
3. COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO .....	4
4. POLÍTICA DA QUALIDADE .....	5
5. FLUXO DE PROCESSOS .....	6
6. COMUNICAÇÃO COM PARTES INTERESSADAS .....	7
7. GESTÃO DE RECURSOS .....	8
8. PLANEJAMENTO DE GESTÃO .....	9
9. MONITORAMENTO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E COLABORADOR .....	10
10. MELHORIA CONTÍNUA .....	11
11. ANÁLISE E AVALIAÇÃO .....	12

1

ESCOPO

Este manual descreve e formaliza o sistema de gestão de processo do 22º Tabelião de Notas da Capital com o seguinte escopo:

- Prestação de Serviços Notariais, atuando em lavratura de escrituras e procurações públicas, testamentos públicos e aprovar os cerrados, lavratura de atas notariais, bem como reconhecimento de firmas, autenticação de cópias e certidões dos atos notariais.

2

EXCLUSÕES

**7.1.5.2 – Rastreabilidade de medição**

- Nosso sistema de gestão não aplica instrumentos de medição que requerem controle.

**8.3 – Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços**

- Nossos serviços são pré-determinados pelas Normas de Serviço da Corregedoria Geral de Justiça do Estado de São Paulo

### Gestão da Qualidade

A todos os colaboradores do **22º TABELIÃO DE NOTAS DA CAPITAL/SP** que participam do Sistema de Gestão da Qualidade, é dada a responsabilidade para:

- Assegurar que o sistema de gestão da qualidade esteja conforme com os requisitos;
- Assegurar o atendimento das obrigações legais;
- Assegurar que os processos entreguem suas saídas pretendidas;
- Relatar o desempenho do sistema de gestão da qualidade e as oportunidades de melhoria para a alta direção;
- Assegurar a promoção do foco no cliente;
- Assegurar que a integridade do sistema de gestão da qualidade seja mantida em casos de mudança.

### Comitê da Qualidade

O objetivo do comitê é conscientizar as diretrizes estabelecidas neste manual e nos planos da qualidade para que sejam implementadas e mantidas em toda serventia.

O grupo é composto por: Janieliton Lima, Bianca Nascimento e Dra. Ana Paula Frontini.

### Responsabilidade Socioambiental

O **22º TABELIÃO DE NOTAS DA CAPITAL/SP** está comprometido com os princípios e práticas de responsabilidade socioambiental, tais como:

- Não utilização de mão-de-obra infantil;
- Não utilização de trabalhos forçados;
- Cuidados com segurança e saúde de seus colaboradores;
- Respeito ao direito dos colaboradores em se associarem a sindicatos;
- Respeito a jornada de trabalho e horas extras permissíveis, praticando remuneração de acordo com a legislação (CLT) ou acordo coletivo;
- Divulgação e conscientização das partes interessadas: clientes, fornecedores e comunidade.
- Utilização dos recursos de forma sustentável;
- Realizações de projetos sociais com a comunidade.

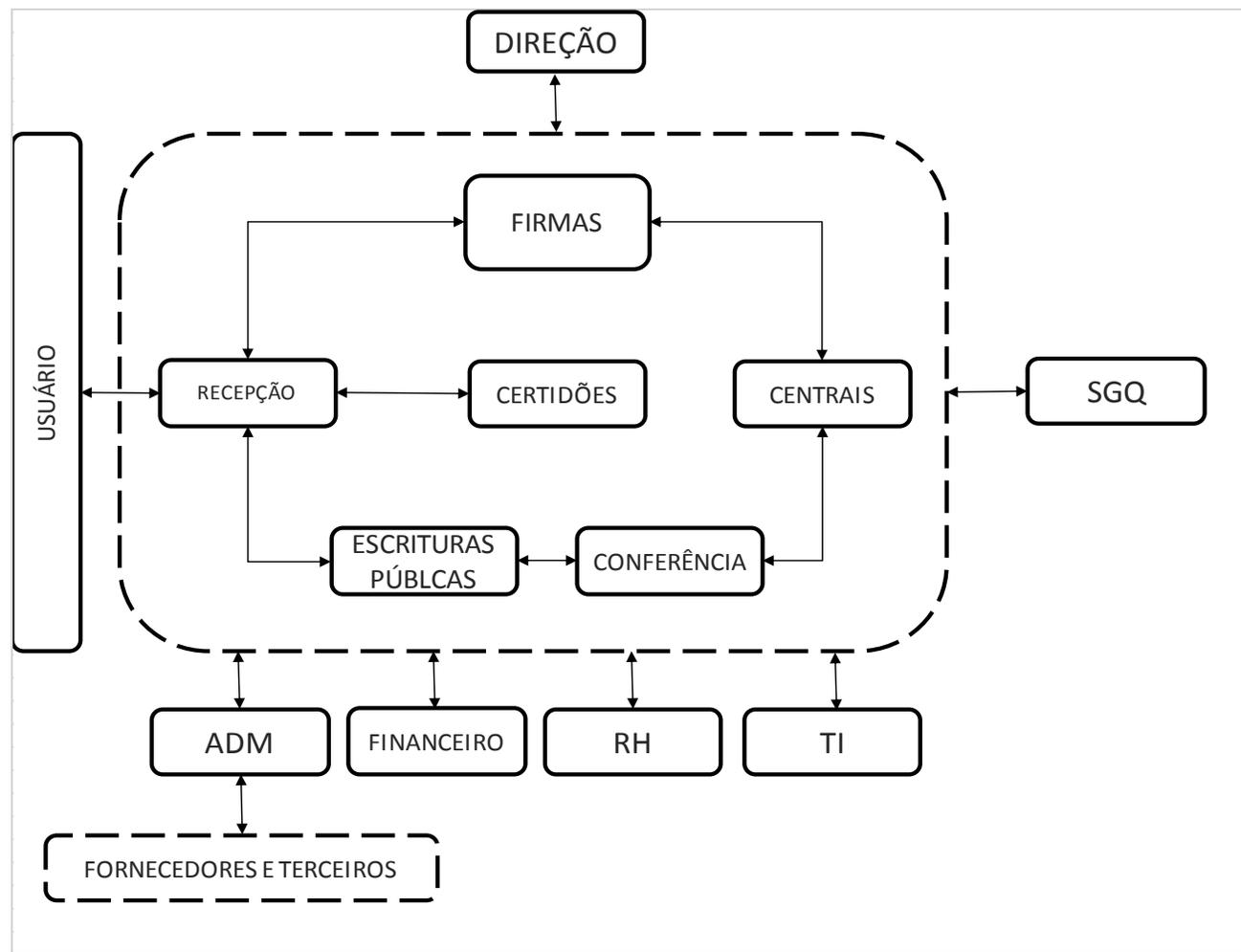
4

## POLÍTICA DA QUALIDADE

- Atendimento aos requisitos dos usuários;
- Atendimento aos requisitos legais;
- Capacitação de colaboradores;
- Melhoria contínua dos serviços e da gestão.

5

FLUXO DE PROCESSOS



# 6 COMUNICAÇÃO COM PARTES INTERESSADAS

O que comunicar	Quando comunicar	Com quem	Como comunicar	Quem comunica
Missão, visão e valores	Integração	Colaborador	Manual SGQ	RH
Conduta ética	Integração	Colaborador	Manual SGQ	RH
Política da Qualidade	Integração	Colaborador e partes interessadas	Manual SGQ e quadros	RH e Comitê da Qualidade
Produtividade	Diariamente	Colaborador	Relatório de produtividade	Coordenadores
Análise do SGQ	Anualmente	Colaboradores	Reuniões	Comitê da Qualidade
Estratégia	Anualmente	Colaboradores	Reuniões	Comitê da Qualidade
Jurisprudência	Periodicamente e de acordo com as exigências legais	Poder judiciário	Portais judiciais	Oficial Substituto
Dados de serventia	Periodicamente e de acordo com as exigências legais	Poder judiciário	Portais judiciais	Oficial Substituto
Reclamação, consultas e sugestões	Conforme necessidade	Usuários e partes interessadas	Site, telefone e e-mail	Coordenadores
Atendimento presencial	Conforme necessidade	Usuários	Atendimento presencial	Atendentes

## PESSOAS

A competência necessária para executar as atividades que estão relacionadas a qualidade dos serviços realizados pelo **22º TABELIÃO DE NOTAS DA CAPITAL/SP** está definida nas descrições de cargos. As necessidades de treinamento são definidas e planejadas no programa anual de treinamento. Os treinamentos ou outras ações de capacitação realizadas são avaliadas em relação a sua eficácia. Os colaboradores são conscientizados da aplicação e importância de suas atividades e como contribuem para o cumprimento dos objetivos e políticas da qualidade do **22º TABELIÃO DE NOTAS DA CAPITAL/SP**.

O **22º TABELIÃO DE NOTAS DA CAPITAL/SP** retém informações documentadas necessárias para comprovação da competência, conscientização, treinamentos e ações realizadas aos colaboradores.

## ORÇAMENTO

O planejamento de ações e o respectivo orçamento do **22º TABELIÃO DE NOTAS DA CAPITAL/SP** é elaborado anualmente pelo Tabelião e Comitê da Qualidade, promovendo recursos para a manutenção do SGQ e aplicação de estratégias.

## CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

O **22º TABELIÃO DE NOTAS DA CAPITAL/SP** determina e mantém conhecimento necessário para a operações de seus processos e alcançar qualidade dos serviços prestados por meio de fluxo de processo, procedimento operacional padrão, manual de operação do softwares e colaboradores competentes para realizar a operação.

## INFRAESTRUTURA E AMBIENTE PARA OPERAÇÃO

São providos os recursos, tais como: mobiliários ergonomicamente corretos, software e hardware adequados e recursos de comunicação suficientes para a execução dos serviços.

O **22º TABELIÃO DE NOTAS DA CAPITAL/SP** atende a legislação trabalhista vigente para garantia de um ambiente adequado para os operações.

### PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O planejamento estratégico do **22º TABELIÃO DE NOTAS DA CAPITAL/SP** será realizado bianualmente pela Oficial Registradora e Tabelião de Notas com a participação opcional do Comitê da Qualidade.

O planejamento estratégico deve conter os seguintes tópicos:

- Planejamento
- Contexto do Cartório
- Partes interessadas / opinião das partes interessadas
- Missão / visão / valores
- Responsabilidade socioambiental
- Pontos Fortes e Fracos
- Oportunidades e Ameaças
- Indicadores de Desempenho relativos aos processos
- Tecnologias e Recursos Disponíveis e Necessários
- Atendimento às Leis e Normas Regulamentares
- Desenvolvimento sustentável
- Capacidade da equipe de profissionais
- Capacidade do Serviço de Atender ao próprio planejamento estratégico

### PLANEJAMENTO DA QUALIDADE

O planejamento do sistema de gestão da qualidade (SGQ) do **22º TABELIÃO DE NOTAS DA CAPITAL/SP** define os processos necessários para se atingir os objetivos da qualidade e requisitos da organização, de acordo com a **TB SGQ 02 – Planejamento do SGQ**.

Quando houver a necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade, o grupo de trabalho do Sistema de Gestão Qualidade (SGQ) deve tomar as ações necessárias para que a integridade do mesmo seja mantida.

### PESQUISA COLABORADORES

No **22º TABELIÃO DE NOTAS DA CAPITAL/SP** existe metodologia definida para medição e monitoramento periódico da satisfação dos colaboradores quanto aos processos internos e ao clima organizacional.

#### **Pesquisas e Sugestões de melhorias:**

- Periodicidade: Anual;
- Alvo: colaboradores;
- Instrumento: Questões no Google Forms e meio físico;
- Amostragem: colaboradores ativos no período;
- Coleta: Realizada pelo Comitê da Qualidade;
- Tabulação: realizada pelo Comitê da Qualidade;
- Análise de Resultados: Anual;
- Tomada de ações: Comitê da Qualidade.

### PESQUISA USUÁRIOS

No **22º TABELIÃO DE NOTAS DA CAPITAL/SP** existe a metodologia definida para medição e monitoramento periódico da satisfação do usuário quanto ao atendimento dos requisitos dos mesmos.

#### **Pesquisas e Sugestões de melhorias:**

- Periodicidade: diária e contínua;
- Alvo: usuários;
- Instrumento: Questões de múltipla escolha Google Forms, Física e Comentário Google;
- Amostragem: Usuários atendidos no dia - constante;
- Coleta: Realizada pelo Comitê da Qualidade;
- Tabulação: realizada pelo Comitê da Qualidade;
- Análise de Resultados: Mensal;
- Tomada de ações: Comitê da Qualidade.

O **22º TABELIÃO DE NOTAS DA CAPITAL/SP** melhora continuamente a eficácia do Sistema de Gestão Qualidade (SGQ) por meio das suas reuniões de:

- análise crítica da diretoria;
- análise de sugestões de seus colaboradores;
- análise das sugestões propostas pelos usuários;
- acompanhamento das ações preventivas realizadas;
- análise das oportunidades identificadas nas auditorias internas e externas.

O Comitê da Qualidade deve analisar criticamente o Sistema de Gestão Qualidade (SGQ), por meio de:

- Situações de ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
- Mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o Sistema de Gestão da Qualidade;
- Informação sobre o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:
- Satisfação do usuário e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
- Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
- Desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;
- Não conformidades e ações corretivas;
- Resultados de monitoramento e medição;
- Resultados de auditoria;
- Desempenho de provedores externos;
- Suficiência de recursos;
- Eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- Oportunidades para melhoria;

As análises críticas do SGQ devem assegurar a continua adequação e melhoria do sistema e de seus processos, política e objetivos da qualidade. As análises críticas devem ser realizadas anualmente e os resultados dessas análises registradas por meio de atas de reunião. Os resultados das análises críticas do SGQ devem incluir ações relacionadas a: melhoria do SGQ, melhoria do serviço com relação às necessidades dos usuários e identificar as necessidades de recursos.

## AGRADECEMOS A ATENÇÃO

Analisado e aprovado por:	Data:	Última alteração:	Controle
Janieliton	17/09 2021	1ª emissão do documento	Cópia controlada