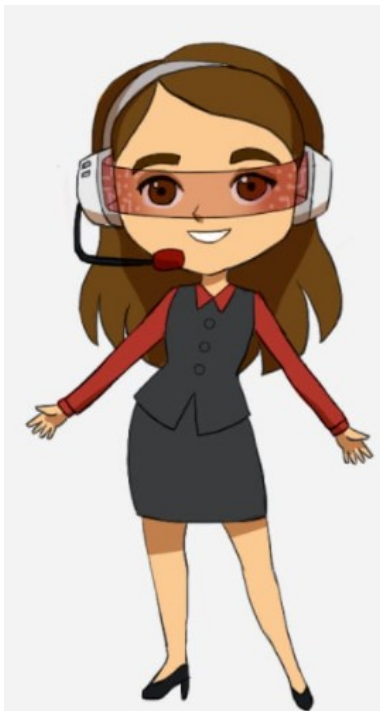




Olá, Eu sou a Livinha e vou apresentar
para Você o nosso

PROCEDIMENTO OPERACIONAL de Comunicação do Sistema de Gestão

SUMÁRIO

- 1. Objetivo**
- 2. Responsabilidades**
- 3. Definições**
- 4. Recursos Materiais**
- 5. Procedimento**
- 6. Formulários / Registros e Documentos**
- 7. Referências**
- 8. Anexos**



Nome	POP-GER-002
Data	31/07/2026
Revisão	03
Elaboração	Lívia A. Carvalho

Revisão n.º	Item	Natureza da Alteração	Data	Revisado e Autorizado por
00	Todos	Criação do POP	08/08/2022	Lívia A. Carvalho
01	Todos	Revisão Geral	18/08/2023	Lívia A. Carvalho
02	Todos	Revisão Geral	15/08/2025	Lívia A. Carvalho
03	Todos	Revisão Geral	31/07/2026	Lívia A. Carvalho



1. OBJETIVO

1.1 Definir as formas de comunicação do Sistema de Gestão da Serventia com as partes interessadas.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Garantir a comunicação clara e objetiva da Serventia, promovendo um ambiente favorável à produtividade, ao desempenho, e a inovação das partes interessadas;

2.2. Promover o compartilhamento das informações de forma segura organizada, evitando eventuais inconformidades;

2.3. A Oficial, os Oficiais Substitutos, Líderes de Setores, Escreventes Autorizados, Auxiliares de Apoio e Analistas de TI são os responsáveis pelas comunicações da Serventia;

2.4. Supervisão: Oficial Lívia de Almeida Carvalho

3. DEFINIÇÕES

3.1. Comunicação: ação de transmitir mensagens e informações, de forma clara, e, eventualmente, receber novas mensagens e informações como resposta;

3.2. Canais de comunicação: todas as formas de comunicação entre os usuários e a Serventia;

3.3. Assistente Virtual “Livinha”: canal de comunicação (através do WhatsApp e Site), dos clientes para com a Serventia;

3.4. Instagram, Facebook, Youtube e Telegram: formas de comunicação para com os clientes, onde são postados informativos sobre a Serventia; através do “*direct*” e dos comentários desses aplicativos, os clientes podem entrar em contato com a Serventia;

3.5. “Fale Conosco”: Ferramenta do site pela qual os clientes e os colaboradores podem entrar em contato com a Serventia;

3.5.1. Contato: Ferramenta do site na qual o clientes tem acesso aos canais de comunicação da Serventia;

3.5.2. Ouvidoria: Ferramenta do site em que os clientes podem entrar em contato com a Serventia para fazer denúncias ou tirar dúvidas;

3.5.3. Canal do Colaborador: Ferramenta do site destinada aos colaboradores para fazer denúncias, sugestões ou reclamações;

3.5.4. LGDP – Dados Pessoais / Canal de Atendimento ao Titular de Dados: Ferramenta do site destinada aos clientes, titulares de dados, para solicitar informações sobre a existência de seus dados pessoais constantes na Serventia;

3.6. Atendimento Técnico: Forma de esclarecimento das dúvidas dos clientes. Através do telefone e reuniões presenciais, o cliente agenda um atendimento técnico para esclarecimento das dúvidas. O Escrevente responsável entra em contato com o cliente para sanar todas as dúvidas, relacionadas a protocolo a título de esclarecimentos de assuntos técnicos/jurídico inerentes ao cartório.

3.7. Microsoft Teams: Canal de comunicação interno, entre os colaboradores da Serventia;

3.8. Mecanismos de Reclamação: Acesso à plataforma do Registro de Imóveis do Brasil;

4. RECURSOS MATERIAIS

4.1. Computador;

4.2. Telefone;

4.3. Internet.

5. PROCEDIMENTOS

5.1. COMUNICAÇÕES EXTERNAS

5.1.1. CLIENTES

5.1.1.1. Os clientes podem se comunicar com a Serventia para:

- Esclarecimento de dúvidas;
- Saber sobre andamento do protocolo;
- Saber sobre os documentos necessários para o registro de determinado título;
- Fazer sugestões, reclamações e denúncias nos canais de ouvidoria;
- Ou qualquer assunto de seu interesse.

5.1.1.2. Essas comunicações podem ser feitas através dos canais de comunicação: Assistente virtual “Livinha”; Facebook; Instagram; E-mail; Telefone; WhatsApp; pelos canais da Ouvidoria e “Fale Conosco” no site no Cartório e ONR.

5.1.1.3. As comunicações dos clientes para com o Cartório são respondidas por auxiliares de apoio, escreventes, Oficiais Substitutos e pela Oficial da Serventia, sempre que houver a procura da parte. A forma de resposta da Serventia está descrita no POP-ATE-009 – ATENDIMENTO REMOTO e POP-ATE-018 – PROCESSO INTERNO.

5.1.1.4 A Serventia, por sua vez, se comunica com os clientes através das postagens feitas em suas redes sociais, nos sites, através das notas de exigências emitidas nos protocolos.

5.1.2. PODER JUDICIÁRIO

5.1.2.1. As comunicações da Serventia para com o Poder Judiciário são realizadas através do Malote Digital, e respondida por Escreventes Autorizados, sempre que solicitado por qualquer das partes.

5.1.3. FORNECEDORES

5.1.3.1. As comunicações com os fornecedores da Serventia ocorrem sempre que houver necessidade. Podem ser orçamentos solicitados aos fornecedores, ou comunicações de alterações internas da Serventia, que impactem diretamente nesses usuários. A Comunicação é pode ser feita pelos oficiais, escreventes autorizados, analistas dos setores administrativo e financeiro, além de eventualmente por auxiliares que estejam no atendimento remoto, através do telefone, e-mail ou WhatsApp.

5.2. COMUNICAÇÕES INTERNAS

5.2.1. COLABORADORES

5.2.1.1. Os colaboradores podem se comunicar com a Serventia para tirar dúvidas, solicitar alguma coisa, sugerir melhorias, fazer denúncias ou reclamações. As comunicações podem ser da seguinte forma:

- Comunicação do Colaborador com o RH:

As comunicações do colaborador para com o Setor de RH são realizadas através dos chats individuais do Microsoft Teams, por telefone, por e-mail, por WhatsApp, ou pessoalmente;

- Comunicação do Colaborador com outro colaborador:

As comunicações de colaborador para com outro colaborador, do mesmo setor ou de setores distintos, são realizadas através dos chats individuais do Microsoft Teams, por ramais internos de telefone, ou pessoalmente;

- Comunicação do Colaborador com o líder imediato:

As comunicações dos colaboradores para com seu líder imediato são realizadas através dos chats individuais do Microsoft Teams, por telefone, e-mail, WhatsApp ou pessoalmente;

- Comunicação do Colaborar com a Oficial:

As comunicações dos colaboradores para com a Oficial são realizadas através dos chats individuais do Microsoft Teams, por telefone, e-mail, WhatsApp ou pessoalmente;

- Comunicação do Colaborador com a Serventia:

O colaborador pode se comunicar com a Serventia através do site, nas ferramentas disponíveis no “Fale Conosco”; a comunicação também pode ser feita através das caixinhas de Sugestões e Denúncias localizadas nos Setores de Atendimento e Certidão e Gestão da Informação;

- Comunicação do Colaborador com o Comitê de Compliance:

O colaborador pode se comunicar com a Serventia através do site, nas ferramentas Ouvidoria ou Canal do Colaborador. A comunicação também pode ser feita pessoalmente ou através das caixinhas de Sugestões e Denúncias localizadas nos Setores de Atendimento e Certidão e Gestão da Informação;

5.2.1.2. A Serventia pode se comunicar com os colaboradores nos seguintes casos:

- Comunicação do RH para com o colaborador:

O RH pode se comunicar com o colaborador nos seguintes casos:

Caso seja uma comunicação geral, que diga respeito à administração da Serventia, ou alteração de normativas internas ou normas de conduta, a comunicação será feita para todos os colaboradores através dos grupos e canais de comunicação do Microsoft Teams, no grupo do WhatsApp “RIPA Colaboradores”, ou através de ofícios circulares que serão afixados nos quadros de aviso localizados em cada setor da Serventia e enviados nos grupos do Microsoft Teams. Caso a comunicação seja individual, será feita através do chat particular do Microsoft Teams, ou por e-mail.

- Comunicação do líder imediato para com o colaborador:

As comunicações do líder imediato para com o colaborador pode ser realizada para feedback individual, para esclarecimentos de dúvidas, para promover enunciados, para orientações ou alinhamentos. As comunicações podem ser realizadas através dos chats individuais do Microsoft Teams, por telefone, e-mail, WhatsApp ou pessoalmente;

Caso seja uma comunicação geral para todos os colaboradores, poderá ser realizada através do grupo do Microsoft Teams e/ou no grupo do WathsApp.

- Comunicação da Oficial para com o colaborador:

As comunicações da Oficial para com o colaborador podem ser realizadas para feedback individual, para esclarecimento de dúvidas, para promover enunciados, para orientações ou alinhamentos. As comunicações podem ser realizadas através dos chats individuais do Microsoft Teams, por telefone, e-mail, WhatsApp ou pessoalmente;

Caso seja uma comunicação geral para todos os colaboradores, poderá ser realizada através do grupo do Microsoft Teams e/ou no grupo do WathsApp.

5.2.2. Sistema de gestão:

As Comunicações do Sistema de Gestão para com todos os Colaboradores da Serventia ocorrem da seguinte forma:

- Anualmente, para a comunicação dos resultados da reunião de análise crítica realizada pelo Comitê da Qualidade;
- Anualmente, para a comunicação dos resultados da reunião de análise de tendência realizada pelo Comitê da Qualidade;
- Mensalmente, para a comunicação dos resultados da reunião de análise dos indicadores realizada pelo Comitê da Qualidade junto à Alta Administração;
- Mensalmente, para comunicação dos resultados e tratamento de inconformidades dos líderes com os seus respectivos grupos;
- As comunicações do Sistema de Gestão podem ocorrer diariamente, em casos de mudança e alinhamento de procedimentos, nos casos de distribuição das tarefas dos planos de ação, para monitoramento e acompanhamento dos planos.

As comunicações são realizadas por um dos membros do Comitê de Qualidade, através de reunião com os Setores da Serventia, ou de forma individual com o colaborador através dos chats individuais do Microsoft Teams, por telefone, e-mail, WhatsApp ou pessoalmente.

5.2.2. Comitê de Compliance:

Todas as denúncias, reclamações ou sugestões recebidas nos canais de Compliance, feitas pelos colaboradores e clientes são tratadas pelo Comitê de Compliance. As decisões sobre os referidos assuntos são comunicadas mensalmente a todos os colaboradores, por um dos integrantes do Comitê de Compliance, através dos quadros de avisos, ou pelo Microsoft Teams, ou ainda no grupo do WhatsApp "RIPA Colaboradores". Caso a denúncia realizada por um cliente possa ser identificada, um dos membros do Comitê fará a comunicação do assunto para o cliente, através do telefone informado ou em reunião presencial agendada.

6. FORMULÁRIOS / REGISTROS E DOCUMENTOS

6.1. POP-ATE-009 – ATENDIMENTO REMOTO.

6.2. POP-ATE-010 – ATENDIMENTO TÉCNICO.

6.3. DOC-ATE-001 – PADRÃO DE RESPOSTAS REMOTAS

7. REFERÊNCIAS

7.1. Não há.

8. ANEXOS

8.1. Não há.