



Relatório de Atividade Técnica

TABELIONATO, REGISTRO CIVIL E ESPECIAIS DE ROLANTE

Processo Nº: 243.RS.006/18

RAT Nº: 243-5985/2024

TABELIONATO, REGISTRO CIVIL E ESPECIAIS DE ROLANTE

RUA CONCEIÇÃO, 899
CENTRO - ROLANTE-BR-RS CEP: 95690-000
90.936.519/0001-79

Atividades: Auditoria de Renovação

Objetivo: Avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos da norma de referência, confirmar a conformidade e eficácia contínuas do sistema de gestão como um todo e sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

Critério: ABNT NBR 15906:2021;

Requisitos: Todos os requisitos da norma de referência; Uso da marca

Data de Início: 07/10/2024

Data de Término: 08/10/2024

Duração: 2 dia(s) / 2,0 HD(s)

Documentos de Referência: PG-02PG-15 ABNT NBR 15906:2010

Escopo da Certificação Atual: Registro Civil das Pessoas Naturais; Registro Civil de Pessoas Jurídicas; Registro de Títulos e Documentos; Tabelionato de Notas; Tabelionato de Protesto de Títulos; Centro de Registro de Veículos Automotores – CVRA

Análise Crítica da Atividade

Recomendo a renovação.

Equipe Auditora / Avaliadora

Tatiana Cristina Quilici de Oliveira Santos (Auditor-Líder)

» 08/10/2024

» 07/10/2024

Sites Auditados

» Rua Conceição, 899, <Numero!>, Centro, <Município!>/<UF! - CEP: 95690-000

Introdução

Escopo da Certificação Atual “Registro Civil das Pessoas Naturais; Registro Civil de Pessoas Jurídicas; Registro de Títulos e Documentos; Tabelionato de Notas; Tabelionato de Protesto de Títulos; Centro de Registro de Veículos Automotores – CVRA”

Total de colaboradores: 14

Comentários

ITEM 4.1 – Entendendo o SNR e Seu Contexto

No Planejamento Estratégico Janeiro/2024 a Dezembro/2024, são analisadas as questões internas e externas pertinentes ao seu propósito.

Planilha de Controle Planejamento Estratégico – 2024 – Evidenciado Ação de reformulação do layout, transferência do acervo para andar superior - prazo 11/2024

Evidenciado a análise SWOT.

Organograma Hierárquico

ITEM 4.2 - Entendendo as Necessidades e Expectativas de Partes Interessadas

O auditor evidenciou:

Planilha Partes Interessadas – Contendo: Clientes, colaboradores, tabelião e registrador, governo, Anoreg, TJRS, receita federal e estadual, colégio notarial, fornecedores e parceiros e sociedade - Contendo as necessidades e expectativas das partes interessadas.

Foi analisada na análise crítica realizada em 26/09/2024 – Rev. 06

ITEM 4.3 – Determinando o Escopo do Sistema de Gestão

O auditor evidenciou:

Evidenciado no Planejamento Estratégico – 2024 Escopo – Data: 08/02/2024.

Escopo da Certificação Atual “Registro Civil das Pessoas Naturais; Registro Civil de Pessoas Jurídicas; Registro de Títulos e Documentos; Tabelionato de Notas; Tabelionato de Protesto de Títulos; Centro de Registro de Veículos Automotores – CVRA”

ITEM 4.4 – Sistema de Gestão e seus processos

Evidenciado:

Manual do Sistema de Gestão Rev.04 Data: 19/04/2024

Macroprocessos – Estrutura de processos contendo os processos necessários.

Evidenciado Procedimentos operacionais – Registro Civil das pessoas naturais – Versão 05 Data: 11/04/2024

Evidenciado Procedimentos operacionais – Centro de Registro de veículos automotores Versão 06 Data: 12/04/2024

Evidenciado Procedimentos operacionais – Registro civil das pessoas jurídicas Versão 05 Data: 16/04/2024

ITEM 5.1 – Comprometimento da Alta Direção

Considerando os documentos e registros analisados e o que foi observado na Organização, o Sistema de Gestão Empresarial, está implementado.

Foram evidenciados a missão, visão e valores, que estão definidos no Planejamento Estratégico do TABELIONATO, REGISTRO CIVIL E ESPECIAIS DE ROLANTE (SERVIÇO NOTARIAL DE ROLANTE-RS).

O Titular do cartório Dr. Eduardo Kindel estabeleceu a missão visão e valores.

Reuniões setoriais:

- Evidenciado Ata de reunião Geral Ordinária – Ata nº 09/2024 Data 06/09/2024

- Evidenciado Ata de Reunião CRVA – Ata nº 04/2024 Data: 12/04/2024

ITEM 5.2 – Política Organizacional

Evidenciado no Planejamento Estratégico – 2024 Política Organização – Rev.07 data: 08/02/2024.

Pode-se ser observado no site: www.cartoriorolante.com.br

ITEM 5.3 - Papéis, responsabilidades e autoridades

A Alta Direção assegura que as responsabilidades e autoridades para os papéis pertinentes sejam atribuídas e comunicadas no SNR, de forma a deixar claros os níveis de execução e aprovação, bem como a hierarquia.

A Alta Direção atribui responsabilidades e autoridades para: a) assegurar que o sistema de gestão do SNR esteja conforme com os requisitos desta Norma; b) relatar o desempenho do sistema de gestão do SNR para a Alta Direção.

O auditor evidenciou:

Organograma Versão 19 Data: 28/05/2024

Divulgado no mural interno do cartório

ITEM 5.4 - Estratégia

A Alta Direção aprova uma estratégia documentada que estabeleça, entre outros pontos, sua missão, visão, valores e/ou princípios-guia e indicadores de desempenho, alinhados com a atividade, de forma que seus colaboradores entendam as diretrizes e estratégias do serviço.

No Planejamento Estratégico Janeiro/2024 a Dezembro/2024, pode-se evidenciar a Missão, visão e valores, sendo de conhecimento dos colaboradores (entrevistas).

Manual do Sistema de Gestão Rev.04 Data: 19/04/2024

ITEM 6.1 - Ações para abordar riscos e oportunidades

Ao planejar o seu sistema de gestão, o Tabelionato, Registro Civil e Especiais de Rolante determinou os riscos e oportunidades que precisam ser abordadas para: a) assegurar que o sistema de gestão possa atingir os resultados pretendidos; b) aumentar os efeitos desejáveis; c) prevenir ou reduzir os efeitos indesejados, e d) alcançar a melhoria contínua. Todas as ações tomadas para lidar principalmente com riscos, na medida em que provoquem efeitos potenciais sobre a conformidade dos serviços, através de métodos de análise e controle foram estabelecidas elencadas no registro de gestão de riscos e oportunidades do cartório. Os riscos e oportunidades são avaliados considerando-se: Análise: é a avaliação da probabilidade/frequência do evento ocorrer e a consequência caso ocorra que resulta na classificação em aceitável ou não do risco identificado. Ações de Controle: é a atividade para reduzir/evitar o efeito do risco não aceitável ou ações para viabilizar a oportunidade. Monitoramento: atividade periódica que visa identificar mudança nas condições de análise do risco ou oportunidade, e/ou se as ações de controles definidas estão adequadas. Alterações na análise podem ser registradas no status. A análise de classificação visa determinar quais os riscos que requerem ações de controle por parte da Serventia. As oportunidades não necessitam ser classificadas, sendo só definidos os planos de ação e, se possível, monitoramento.

Evidenciado:

Planilha Gestão de Riscos e oportunidade Revisão 06 – Data: 10/09/2024.

Planilha 5H2W – Revisão com o Planejamento estratégico.

ITEM 6.2 - Objetivos do SNR e planejamento para alcançá-los

A Alta Direção assegura que os objetivos do SNR sejam estabelecidos nas funções pertinentes e que sejam mensuráveis e coerentes com a política organizacional.

Os objetivos do SNR são monitorados e divulgados internamente.

Evidenciado:

Planilha Objetivos e ações – Rev. 09 Data: 08/02/2024

Resultados positivos; reconhecimento e distinção; clientes, parceiros e colaboradores satisfeitos; processos padronizados, lógicos e eficientes; crescimento e qualificação da equipe.

Indicador – Quantidade de atendimento e tempos – monitoramento – mensal – Ref. Setembro = Total de atendimentos 912, tempo médio fila de 03:09 minutos, tempo médio atendimento de 22:16 minutos.

Indicador – Quantidade de Ações sociais, saúde, segurança e socioambientais – Ano 2024 = Até o momento planejados 111, foram realizadas até o momento 84 ações.

Algumas ações - Destinação papel reciclado 1 coleta para Escola Municipal de ensino fundamental Hugo Zimmer total de 43 kg; Destinação papel reciclado 1 coleta para Escola Municipal de ensino fundamental Santo Antônio total de 39 kg; Massagem na ginástica laboral; Dia das mães; Dia do Desafio; Projeto visitação escolas – Escola de ensino fundamental Oldenburgi; entre outros.

Semana da saúde – início 19/08 – Com participação da psicóloga Karen – Palestras diversidade; saúde bucal; saúde respiratória, entre outros.

Indicador: Satisfação do Cliente – meta 85% - Anual – Última realizada em abril e maio/2024 = 88,37%

Indicador: Desvio de Comportamento Ético – monitoramento, mensal – Até o momento = 0

Indicador: Absenteísmo – meta: abaixo 2% média anual = Até o momento 0,72%

Indicador: Acidente de trabalho – monitoramento, mensal = Até o momento = 0

Indicador: Satisfação dos colaboradores – meta de 9 = Resultado 9,4.

Pesquisa de Clima organizacional realizada em maio/2024.

Indicador: Controle de Consumo de energia elétrico – monitoramento, média até o momento 950 kW/h.

Indicador: Controle de Consumo de papel – monitoramento, média até o momento 50 kg.

ITEM 6.3 – Planejamento de Mudanças

Quando o Tabelionato, Registro Civil e Especiais de Rolante identificar a necessidade de mudanças no seu Sistema de Gestão, processos, infraestrutura ou serviços, a mudança será documentada através da abertura de um plano de oportunidade, de tal forma a identificar o objetivo da mudança, quando, como e onde ocorrerão, os impactos na documentação do sistema e no andamento das atividades, a necessidade de treinamentos e a definição de responsabilidades e autoridades para a equipe, além da alocação de recursos visando à integridade do SGQ. Todos os documentos e registros afetados pela mudança, bem como todas as atividades/controles alterados, devem ser devidamente revisados, atualizados e divulgados a todos os envolvidos. O cartório prioriza a prática de reuniões setoriais, momento no qual contribui para padronização e aperfeiçoamento da equipe. Todas as reuniões são registradas em ata e disponibilizadas a todos os participantes.

Evidenciado Planilha 5W2H.

Evidenciado Planilha Planejamento e controle de mudanças – Ano 2024 – Evidenciado Provimento 161 lavagem de dinheiro – data análise 02/05/2024, evidenciado ações a serem tomadas, responsável e status – concluído.

Evidenciado Lista de treinamento – Data: 30/04/2024 – Siscoaf (online) e avaliação de eficácia.

ITEM 6.4 - Planejamento estratégico

6.4.1 A Alta Direção se reuni em intervalos regulares com a sua equipe e estabelecer um planejamento estratégico documentado para um período futuro determinado, levando em consideração processos-chave como: a) pontos fortes e fracos; b) oportunidades e ameaças; c) indicadores prévios de desempenho relativos ao seu processo; d) percepção das partes interessadas; e) tecnologia e recursos disponíveis e necessários; f) atendimento às leis e normas regulamentares; g) desenvolvimento sustentável; h) capacidade da equipe de profissionais; i) capacidade do SNR de atender ao próprio planejamento estratégico.

6.4.2 A Alta Direção garanti recursos adequados, incluindo os financeiros, para colocar em prática as ações necessárias estabelecidas no planejamento estratégico.

Evidenciado:

No Planejamento Estratégico Janeiro/2024 a Dezembro/2024, são analisadas as questões internas e externas pertinentes ao seu propósito.

Planilha de Controle Planejamento Estratégico – 2024 – Evidenciado Ação de reformulação do layout, transferência do acervo para andar superior - prazo 11/2024

Evidenciado a análise SWOT.

Organograma Hierárquico

ITEM 7 Apoio

ITEM 7.1 Recursos

O SNR Planeja, determina e prove recursos para a implementação e manutenção do sistema de gestão e melhorar continuamente a sua eficácia.

Evidenciado:

PCN – Plano de Continuidade de Negócios – 2024 – Rev.05 Data: 24/04/2024

ITEM 7.2 – Competência

ITEM 7.2.2 Desenvolvimento dos Colaboradores

ITEM 7.2.3 - Incentivos ao Conhecimento

ITEM 7.2.4 – Avaliação

As competências necessárias para as funções que impactam sobre a qualidade estão definidas nas descrições de cargo. A infraestrutura para a operação dos processos e para a realização do serviço estão definidos nos documentos do sistema de gestão, sendo julgados adequados. **TREINAMENTO, CONSCIENTIZAÇÃO E COMPETÊNCIA.** Os documentos do RH tratam das questões de Treinamento, Conscientização e Competência do sistema de gestão. No caso de contratação de serviços de terceiros que desempenham atividades que possam causar um impacto significativo, o cartório mantém a qualificação e avaliação de fornecedores que registra a forma de sensibilização fornecida. **CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL:** De forma a qualificar seus colaboradores com base em educação, experiência, treinamento e habilidades, tornando-os competentes na execução de suas atividades, o Tabelionato, Registro Civil e Especiais de Rolante determina e conscientiza seus integrantes quanto às competências necessárias, fornece ou toma ações de treinamento e capacitação, avalia a eficácia destas ações e mantém registros apropriados que evidenciem a realização dos mesmos. Outro aspecto importante alvo de esforços do Tabelionato, Registro Civil e Especiais de Rolante é a retenção do conhecimento. O Cartório entende como conhecimento organizacional o conjunto de ações para reter dados e informações que permitam alcançar a conformidade de seus processos e a excelência na realização de seus serviços. Este conhecimento é baseado principalmente nos talentos de sua equipe, na documentação desenvolvida para o Sistema de Gestão da Qualidade, nas atas de reuniões e nas críticas dos resultados obtidos. Além disso, e através do apoio na formação / educação de sua equipe, o Cartório busca manter sua equipe atualizada e capacitada em agregar inovação e tecnologia em seus processos e serviços. O compartilhamento de lições aprendidas com outros Cartórios, a participação em eventos e congressos, a constante interação com o poder público e com as demandas de seus clientes também permitem ao Cartório a adequada manutenção do conhecimento necessário para realização de seu escopo de trabalho.

Buscando atender a continuidade e evolução da criação de conhecimento organizacional, a empresa aplica algumas práticas internas, tais como: - Procedimentos – revisão periódicas quando surgem dificuldades, falhas e aprendizados. - Materiais de treinamento/comunicação (desenvolvimento interno/videos), chat. - Plano de Capacitação: garantia da aplicação de treinamentos iguais aos colaboradores que ocupavam o cargo anteriormente. - Substitutos capacitados. - Diagnóstico nos processos, auditorias internas, externas.

Evidenciado:

Procedimento Recursos Humanos Rev.04 Data: 04/04/2024

Plano Anual de treinamento Geral Versão 04 – Contendo treinamento de LGPD, bombeiros, evacuação, combate a incêndio realizados em setembro/2024.

Evidenciado certificado de treinamento: Administração Eficiente do Cartório – Data 13/04/2024.

Avaliação de Desempenho – Realizada em 13/09/2024 Setor CRVA, realizadas anualmente.

Avaliação de Desempenho – Realizada em 03/06/2024 Setor Civil, realizadas anualmente.

Descrição de Cargos: Atendente de CRVA – Última versão 06 Data: 05/09/2024

Escrevente C.M:

Escolaridade: Ensino médio completo – Evidenciado curso técnico de informática concluído em 2022.

Experiência mínima conhecimento na área

Conhecimento: Evidenciado termo de recebimento e conhecimento do Código de ética e conduta (Data: 19/07/2023);

Política, indicadores, evidenciado na Ata de Reunião nº 01/2024 (Data: 02/10/2024).

ITEM 7.3 – Conscientização

Foi evidenciado através de entrevista com os colaboradores, que os mesmos estão bem conscientes sobre o Sistema da Serventia.

Todos novos colaboradores recebem uma integração.

Contendo código de ética, normas da empresa, lembretes das normas em redes sociais, quadros de aviso na copa.

ITEM 7.4 – Comunicação

O auditor evidenciou:

Manual do Sistema de Gestão Rev.04 Data: 19/06/2024, páginas 22 e 23, onde contempla as comunicações internas e externas – Tipo de informação, canais, periodicidade, responsáveis e público alvo.

ITEM 7.5 – Controle de Informações Documentadas

As informações documentadas desenvolvidas e utilizadas pelos processos do sistema de gestão da qualidade foram desenvolvidas para garantir que os requisitos da norma NBR 15906, os requisitos determinados pela organização como sendo necessários para a eficácia do seu sistema de gestão da qualidade, bem como requisitos para atendimento do Prêmio Anoreg estejam prontamente disponíveis.

- Lista Mestra de Documentos Internos Contendo Manual da Qualidade, Anexos e relacionados Versão 02

- Lista Mestra de Documentos Externos – Contendo Provimentos, CEPIT, Leis – Última revisão 25/09/2023.

ITEM 8.1 – Planejamento e Controle Operacionais

A fim de determinar o cumprimento dos requisitos relacionados ao Sistema de Gestão da Qualidade, a organização determina a realização de uma série de atividades para operacionalização da qualidade, desde o controle de documentos e registros, auditorias internas, controle sobre serviços não conformes, controle de ações corretivas e de melhorias e o controle de medições e monitoramentos de processos. O processo de Gestão da Qualidade está documentado no próprio manual do sistema de gestão. - Procedimento do Registro Civil das Pessoas Naturais; - Procedimento do Centro de Veículos Automotores; - Procedimento do Notas; - Procedimento do Registro Civil das Pessoas Jurídicas; - Procedimento do Tabelionato de Protesto.

Fornecedores:

Planilha Cadastro e Avaliação de Fornecedores – Realizada a cada aquisição – Evidenciado Fornecedor Sky Informática Ltda – avaliação “Bom”, ação continuar com o fornecedor.

Processo CRVA:

Evidenciado Procedimentos operacionais – Centro de Registro de veículos automotores Versão 06 Data: 12/04/2024

Evidenciada solicitação de transferência – Venda direta (não precisa procuração) – Data: 07/10/2024 – número de processos Detran – nº 20241925073 – Processo concluído – Evidenciado laudo de vistoria, falta digitalização.

Processo Civil:

Evidenciado no sistema Civil AD

Evidenciado Procedimentos operacionais – Registro Civil das pessoas naturais – Versão 05 Data: 11/04/2024

Evidenciado solicitação certidão de óbito – nº 5473, matrícula nº 10365501 55 2024 4 0020 054 005473 11 – Data: 07/10/2024

ITEM 8.2 – Instalações e ambiente de trabalho

Evidenciado:

Certificado de Curso de Brigadista de Incêndio – Data: 12/09/2024

APPCI nº 3558 Validade 28/05/2029

PCMSO Validade 30/08/2025

PGR Validade 23/08/2026

Plano de Manutenção – Ano 2024 – Evidenciado Extintores, realizada em janeiro/2024 – NF 202438 Data: 24/01/2024.

Evidenciado ar condicionado (manutenção geral), realizada em março/2024 Data: 28/03/2024.

Evidenciado filtro de água, última troca do filtro 27/07/2024.

Acessibilidade – Estudo de acessibilidade Versão 02 Data: 27/09/2024

Ginastica laboral

Programa 5'S Atas

Certificados TPCI

Semana da saúde

Kit de primeiros socorros

ITEM 8.3 – Informatização e Controle de dados

Em virtude do aumento da informatização de seus processos, controles aplicados e disponibilidade de recursos tecnológicos, a Tecnologia de Informação tem cada vez mais importância. A gestão apropriada de todos os recursos de hardware como de software utilizados pelo Cartório para execução de suas atividades cabe ao TI. Melhorias são implementadas sempre que identificado a necessidade de aprimorar, seja por divulgação de provimento ou sugestão das partes interessadas.

PCN – Plano de Continuidade de Negócios – 2024 – Rev.05 Data: 24/04/2024

Política de Segurança da Informação Rev.02 Data: 08/02/2024

Política de Privacidade Interna – Rev.03 Data: 08/02/2024 – Contendo Comunicação interna e externa.

Monitoramento de Câmeras

Evidenciado Backup diário com armazenamento em nuvem – No próprio sistema comunica por e-mail, conclusão do backup.

ITEM 8.4 Gestão Socioambiental

ITEM 8.4.1 Integração Social

ITEM 8.4.2 – Integração Ambiental

O Cartório comprometido em contribuir com responsabilidade social e socioambiental desenvolve campanhas de gestão ambiental, conservação e responsabilidade social, objetivando com isso comprovar àquelas que ainda não aderiram que existe viabilidade e retorno, ou seja, existem possibilidades de se estabelecer novos paradigmas com políticas organizacionais de gestão socioambiental proativa, além de apresentar quais são os benefícios garantidos disso.

Evidenciada campanhas Socioambientais – Projeto papa-pilhas, selo CO2free, selo RARES-NR, destinação do papel triturado, projeto um nascimento muda o mundo, controle de energia elétrica, squeeze e xícara, projeto de redução energética, destaque nota 10.

Social – Visitação das escolas, campanha das cores, ajuda aos desabrigados, Bitcoin fotos, Bitcoin Criptofacil, agenda 2030

Ginastica laboral, palestras, Igualdade de Gêneros, torneira com temporizador, acessibilidade, mudas de manacá, 5 S, canais abertos.

ITEM 8.5 - Saúde e segurança ocupacional

8.5.1 Os colaboradores são orientados sobre os problemas ocupacionais que possam existir em suas atividades no serviço e como mitigar seus efeitos.

O SNR prove informações relativas à proteção da saúde, higiene, vacinas, doenças transmissíveis, crônicas e hereditárias, dependências químicas etc., visando o bem-estar de seus colaboradores e de seus familiares, por consequência.

Evidenciado:

Certificado de Curso de Brigadista de Incêndio – Data: 12/09/2024

APPCI nº 3558 Validade 28/05/2029

PCMSO Validade 30/08/2025

PGR Validade 23/08/2026

Plano de Manutenção – Ano 2024 – Evidenciado Extintores, realizada em janeiro/2024 – NF 202438 Data: 24/01/2024.

Evidenciado ar condicionado (manutenção geral), realizada em março/2024 Data: 28/03/2024.

Evidenciado filtro de água, última troca do filtro 27/07/2024.

Acessibilidade – Estudo de acessibilidade Versão 02 Data: 27/09/2024

Ginastica laboral

Programa 5'S Atas

Certificados TPCI

Semana da saúde
Kit de primeiros socorros

ITEM 9 – Avaliação de Desempenho

ITEM 9.1 – Monitoramento, medição, análise e avaliação

ITEM 9.1.1 Análise de Resultados de Melhoria

ITEM 9.1.2 – Indicadores de Desempenho

O auditor evidenciou:

O Tabelionato, Registro Civil e Especiais de Rolante determina, através dos controles de medições e monitoramentos aplicados aos processos, a capacidade destes em atingir os resultados planejados. O levantamento de dados, acompanhamento de estatísticas, conformidade dos serviços perante seus requisitos são observados para evidenciar os controles aplicados aos processos e atividades desenvolvidas.

OBJETIVOS E INDICADORES DE DESEMPENHO: De forma a estabelecer objetivos mensuráveis e coerentes com seu Planejamento Estratégico e sua Política da Qualidade, o Tabelionato, Registro Civil e Especiais de Rolante determina uma série de indicadores de desempenho ao longo da realização e desenvolvimento de seus processos. Os indicadores de desempenho considerados relevantes para o cumprimento de seu plano estratégico e condizentes com sua política da qualidade estão resumidos no controle do planejamento estratégico, e dashboard. Evidenciados indicadores nos relatórios gerenciais com o acompanhamento das metas nos Procedimentos Operacionais, sendo que as análises dos indicadores são realizadas nas reuniões mensais.

Indicador – Quantidade de atendimento e tempos – monitoramento – mensal – Ref. Setembro = Total de atendimentos 912, tempo médio fila de 03:09 minutos, tempo médio atendimento de 22:16 minutos.

Indicador – Quantidade de Ações sociais, saúde, segurança e socioambientais – Ano 2024 = Até o momento planejados 111, foram realizadas até o momento 84 ações.

Algumas ações - Destinação papel reciclado 1 coleta para Escola Municipal de ensino fundamental Hugo Zimmer total de 43 kg; Destinação papel reciclado 1 coleta para Escola Municipal de ensino fundamental Santo Antônio total de 39 kg; Massagem na ginástica laboral; Dia das mães; Dia do Desafio; Projeto visitação escolas – Escola de ensino fundamental Oldenburgi; entre outros.

Semana da saúde – início 19/08 – Com participação da psicóloga Karen – Palestras diversidade; saúde bucal; saúde respiratória, entre outros.

Indicador: Satisfação do Cliente – meta 85% - Anual – Última realizada em abril e maio/2024 = 88,37%

Indicador: Desvio de Comportamento Ético – monitoramento, mensal – Até o momento = 0

Indicador: Absenteísmo – meta: abaixo 2% média anual = Até o momento 0,72%

Indicador: Acidente de trabalho – monitoramento, mensal = Até o momento = 0

Indicador: Satisfação dos colaboradores – meta de 9 = Resultado 9,4.

Pesquisa de Clima organizacional realizada em maio/2024.

Indicador: Controle de Consumo de energia elétrico – monitoramento, média até o momento 950 kW/h.

Indicador: Controle de Consumo de papel – monitoramento, média até o momento 50 kg.

ITEM 9.1.3 – Avaliação da Compliance com requisitos legais e outros requisitos

Foi evidenciado a avaliação da compliance com requisitos legais e outros requisitos na Análise Crítica realizada em 21/08/2024.

Evidenciado Planilha Controle Compliance (e-mail e câmera) – Data: 14/08/2024 verificação câmera atendimento.

Manual Código de Ética versão 05 Data: 15/08/2024

Evidenciado Ata de Reunião – LGPD – Ata nº 01/2024 - Data: 02/10/2024

ITEM 9.2 - Auditoria Interna

Evidenciado Manual do Sistema de Gestão Rev.04 Data: 19/06/2024, as auditorias internas da qualidade são realizadas no mínimo anualmente conforme disposto no Programa de Auditorias Internas.

Evidenciado Relatório de Auditoria, realizada em 15 e 16/08/2024.

ITEM 9.3 – Análise Crítica pela direção

Evidenciada análise crítica realizada em 21/08/2024, contendo todas as entradas e saídas, realizada anualmente.

ITEM 10 – Melhoria

10.1 Visão geral

O SNR determina e seleciona oportunidades para melhoria e implementação de quaisquer ações necessárias para atender à expectativa das partes interessadas e aos requisitos do sistema de gestão.

Essas oportunidades inclui: a) corrigir, prevenir ou reduzir os efeitos indesejados; b) melhorar o desempenho e a eficácia do sistema de gestão.

ITEM 10.2 Não conformidades e ações corretivas



São tomadas ações corretivas para não conformidades e ações de melhoria para oportunidades de melhorias no sistema, de forma a estabelecer um ciclo de PDCA para o SGQ.

Evidenciado:

Planilha Relação erros e retrabalhos – 2024

Plano de ação nº 008/2024 – Procurações com nome errado gerando Aditamentos devido a falta de atenção - Data: 30/08/2024 – Evidenciado análise crítica da NC, plano de ação, análise crítica após ação tomada – Eficácia previsto para 12/2024.

Plano de ação nº 007/2024 – Descrição da numeração do prédio errada - Data: 30/07/2024 – Evidenciado análise crítica da NC, plano de ação, análise crítica após ação tomada – Eficácia previsto para 12/2024.

USO DA MARCA - A organização está divulgando a marca em conformidade com o Procedimento.

PROGRAMA 5S :

Evidenciado que o cartório elaborou o Programa de Qualidade Total 5S – Versão 01 abrangendo a política para implementação dos 5 sentidos , sendo :

- Seiri – Senso de utilização
- Seiton – Senso de organização
- Seisou – Senso de limpeza
- Seiketsu – Senso de saúde
- Shitsuk – Senso de disciplina

Como práticas para adesão ao programa 5S o cartório adotou as seguintes praticas: área destinada para descarte denominada “descartodromo”, identificação das áreas de trabalho e conscientização de todos os colaboradores.

Evidenciadas as mesas e salas devidamente organizadas em atendimento ao 5S.

Observações

Não há

Oportunidades de Melhoria

Não há

Conclusão

O Sistema de Gestão da organização está atendendo aos requisitos da norma ABNT NBR 15906:2021.

Concluindo, recomendo a recertificação do sistema de gestão do TABELIONATO, REGISTRO CIVIL E ESPECIAIS DE ROLANTE (SERVIÇO NOTARIAL DE ROLANTE-RS).

Não-conformidades geradas

Não foram encontradas NCs

Documentos Anexos

Abertura, encerramento e lista de presença

Aprovações



Tatiana Cristina Quilici de Oliveira
Santos

Auditor-Líder

09/10/2024

Thaís da Silva Lima

ABNT Certificadora

14/10/2024