	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 1/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

CONTROLE DE EMISSÃO E REVISÃO

ANÁLISE CRÍTICA	APROVAÇÃO
Wagner Martinez Representante da Diretoria	Carlos Eduardo G. L. Penteado 2º Substituto e Gerente Geral

Revisão 00 – Emissão inicial.
 Revisão 01 – Melhor descrição das exclusões e do canal de comunicação da eficácia do SGI, bem como inclusão do procedimento para ações de emergência.
 Revisão 02 – Melhor caracterização da interação dos processos do SGI
 Revisão 03 – Atualização das referências normativas ISO 9001:2008 e OHSAS18001:2007.
 Revisão 04 – Pequenas alterações de texto e inclusão da norma NBR ABNT 15906:2010.




Este documento faz parte do Sistema de Gestão Integrado do
7º OFÍCIO DE REGISTRO DE DISTRIBUIÇÃO.

Acréscimos e/ou alterações somente são permitidos quando atenderem a todas as diretrizes estabelecidas no procedimento Controle de Documentos e Registros do SGI.


É proibida a reprodução total ou parcial de documentos controlados.

Cópias extras, quando necessárias, devem ser solicitadas ao RD.

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 2/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

ÍNDICE

ITEM	DESCRIÇÃO	PÁGINA
I	Introdução	3
II	Escopo	3
III	Exclusões	3
IV	Histórico	4
1	Políticas	5
1.1	Política da Qualidade	5
1.2	Política Ambiental	5
1.3	Política de Saúde e Segurança Ocupacional	6
1.4	Política de Responsabilidade Social	6
1.5	Comprometimento	6
2	Responsabilidades da Diretoria	7
2.1	Representante da diretoria – Sistema de Gestão da Qualidade	7
2.2	Representante da diretoria – Sistema de Gestão Ambiental	7
2.3	Representante da diretoria – Sistema de Responsabilidade Social	7
2.3.1	Representante dos funcionários – Sistema de Responsabilidade Social	8
2.4	Representante da diretoria – Sistema de Segurança e Saúde Ocupacional	8
2.4.1	Representante dos funcionários – Sistema de Segurança e Saúde Ocupacional	8
2.5	Análise crítica dos sistemas de gestão	8
2.6	Recursos	9
2.7	Programas de gestão	9
2.8	Análise de dados	9
2.9	Comunicação	9
2.10	Satisfação dos usuários	10
2.11	Aspectos e impactos significativos do meio ambiente e de responsabilidade social	10
2.12	Identificação dos fatores de risco ocupacional – perigos e riscos	10
2.13	Plano de ação emergencial	11
2.14	Treinamento, conscientização e competência	11
2.15	Organograma	13
2.16	Responsabilidades e autoridades	14
2.16.1	Matriz de responsabilidades e autoridades para o sistema de gestão da qualidade	14
2.16.2	Matriz de responsabilidades e autoridades para o sistema de gestão ambiental e de saúde e segurança ocupacional	15
3	Sistema de gestão integrado	16
3.1	Estrutura da documentação do SGI	16
3.2	Planejamento do SGI	17
3.2.1	Mapeamento dos processos do SGI	18
3.2.2	Inter-relação do sistema de gestão integrado	18
3.3	Controle de documentos	19
3.4	Controle de registros	19
4	Realização do serviço	20
4.1	Planejamento da realização do serviço	20
4.2	Principais atributos de medição dos serviços	20

 <p>7º Ofício Registro de Distribuição</p>	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 3/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

5	Matriz de correlação dos documentos normativos	22
----------	--	-----------

I - INTRODUÇÃO

Este Manual do Sistema de Gestão Integrado (MSGI) da Qualidade, Meio Ambiente, Responsabilidade Social e de Saúde e Segurança Ocupacional descreve os Sistemas de Gestão do **7.º OFÍCIO DE REGISTRO E DISTRIBUIÇÃO**, sua forma de execução e manutenção, tendo sua base principal nas suas Políticas e é aplicável à todas as suas Unidades Organizacionais.

Os conceitos deste MSGI estão detalhados em documentos normativos, os quais descrevem como o **7.º OFÍCIO DE REGISTRO E DISTRIBUIÇÃO** transforma em ação suas políticas estabelecidas.

O Sistema de Gestão Integrado do **7.º OFÍCIO DE REGISTRO E DISTRIBUIÇÃO** está em conformidade com os requisitos das Normas NBR ISO 9001:2008, NBR ISO 14001:2004, NBR ABNT 16001:2004, OHSAS 18001:2007 e NBR ABNT 15906:2010.

Através deste MSGI, a Alta Administração estabelece sua política básica e seu compromisso em atingir seus resultados, balizando a criação de documentos normativos operacionais, estabelecendo as autoridades e responsabilidades de seus colaboradores, requerendo a plena implementação destas diretrizes em toda a organização e o comprometimento de nossos colaboradores e parceiros de nossa esfera de influência, para que as mesmas sejam cumpridas.

II - ESCOPO

O escopo deste Sistema de Gestão Integrado é **Distribuição de títulos, certidões positivas, certidões negativas e cancelamentos de títulos**, estabelecido à Rua da Assembléia 10, 22.º andar – Centro – Rio de Janeiro – Rio de Janeiro.

III - EXCLUSÕES

Não são aplicáveis a este Sistema de Gestão Integrado os seguintes itens, os quais serão avaliados como pertinentes ou não, durante as auditorias internas ou durante as análises críticas do sistema de gestão Integrado:

- a) Desenvolvimento e Projeto, uma vez que a prestação de serviços segue normativa estabelecida pela Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro. (Item 7.3 – ISO 9001:2008)
- b) Validação de Processos Especiais, pois não temos processos caracterizados como tais (Item 7.5.2 - ISO 9001:2008).

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 4/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

- c) Controle de dispositivos de inspeção, medição e ensaios, pois não temos medições que necessitem tais dispositivos. (Item 7.6 – ISO 9001:2008).

IV – HISTÓRICO

O **7º OFÍCIO** foi criado pelo Exmo. Sr. Presidente da República, em conjunto com a reforma judiciária ocorrida em 1923, conhecida como “Reforma Chrysolito Gusmão”, instalando-se em 1º de abril de 1924, caracterizando-se, assim, como uma organização pública exercida em caráter privado, conforme lhe atribui a constituição da República, Artigo 236.

Sua atribuição específica é a de distribuir, prévia, eqüitativa e alternadamente, entre os tabelionatos de Protesto da Capital do Rio de Janeiro, os Títulos de Crédito e demais documentos de dívida cujo protesto foi requerido. Como atividades decorrentes, competem-lhe também efetuar os cancelamentos de registro de distribuição nas hipóteses permitidas em lei, bem como extrair certidões, a requerimento de interessados, do que constam de seus registros e anotações. Em sua consciência, o **7º OFÍCIO** tem como objetivo procurar aprimorar seus serviços, colocando-os ao alcance dos usuários no menor prazo possível.

Como serviço público, o **7º OFÍCIO** não possui restrição de mercado ou de clientes, sendo a única serventia na cidade do Rio de Janeiro com a atribuição de distribuir títulos e documentos da dívida para protesto, estando à disposição de todos os cidadãos brasileiros que necessitarem de seus serviços. Para oferecer seus serviços, o **7º OFÍCIO** possui como instalações principais, um grupo de salas no 22º andar do Edifício Candido Mendes, na Rua da Assembléia, 10 – Centro – Rio de Janeiro.

Sua abrangência de atuação levou-o a buscar outros pontos de atendimento, facilitando o acesso de seus clientes e a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Desta forma, o **7º OFÍCIO** levou o serviço de solicitação de certidões à Central de Certidões, Av. Almirante Barroso – 90, através de guichês de atendimento. Cabe destacar que a Central de Certidões funciona na forma de condomínio de várias serventias e tabelionatos, com colaboradores próprios.

 <p>7º Ofício Registro de Distribuição</p>	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 5/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

1 - POLÍTICAS

A Diretoria estabelece a seguir, suas políticas básicas e compromissos que nortearão todas as atividades de seu Sistema de Gestão Integrado:

1.1 - Política da Qualidade - Revisão de outubro 2006

Atender às expectativas dos Clientes.

Nossas atividades devem ter veracidade e ser fornecidas de forma honesta, para que tenhamos credibilidade.

Realizar serviços com presteza e pontualidade.

Buscar o crescimento pessoal e profissional dos colaboradores, valorizando a força de trabalho.

Implementar mudanças, atualizar nossos métodos de trabalho e incorporar novas tecnologias, como forma de melhoria contínua.

Ser a referência para todos os cartórios nacionais do segmento extra judicial, no que diz respeito à gestão de suas atividades.

1.2 - Política Ambiental - Revisão de outubro 2006

Adotar em nossos processos práticas e tecnologias aceitáveis, que visem à minimização de impactos ambientais, estando consciente de que nossas atividades cartorárias possam de alguma forma ser prejudicial ao meio ambiente e, por isso, fazer com que nossas atividades previnam a poluição.

Atender à legislação ambiental municipal, estadual, federal e aos demais dispositivos normativos aplicáveis.

Promover o espírito preventivo nas tarefas dos funcionários, para que não aconteçam acidentes ambientais.

 <p>7º Ofício Registro de Distribuição</p>	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 6/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

Manter constantemente conscientizados nossos funcionários, promovendo a cultura de respeito ao meio ambiente e a necessidade da sua preservação para as futuras gerações.

Buscar e privilegiar parceiros comerciais que compartilham e praticam a filosofia de proteção ambiental.

Manter abertos dispositivos de comunicação e informação, relativos ao tema MEIO AMBIENTE, com nossos funcionários, clientes, parceiros comerciais, autoridades legais e com a comunidade.

Monitorar constantemente, o atendimento dos objetivos e das metas ambientais pelos diversos setores da empresa, que evidencie nosso comprometimento com a melhoria contínua.

1.3 – Política de Saúde e Segurança Ocupacional - Revisão de Dezembro 2007

Adotar em nossos processos cartorários, práticas que visem à minimização de riscos de acidentes e doenças ocupacionais e melhorar nosso desempenho continuamente.

Atender à legislação vigente de saúde e segurança ocupacional e demais requisitos normativos aplicáveis

Promover o espírito preventivo nas tarefas de nossos colaboradores e terceiros, providenciando para que não aconteçam acidentes no ambiente de trabalho.

Manter abertos dispositivos de comunicação e informação relativos ao tema, com nossos colaboradores, terceiros, parceiros comerciais, autoridades legais e com a comunidade.


Monitorar constantemente, o atendimento da legislação, dos objetivos e das metas de segurança e saúde ocupacional pelos diversos setores do cartório.

1.4 – Política de Responsabilidade Social - Revisão de Janeiro 2008

Manter um ambiente de trabalho profissional, que propicie a valorização do nosso pessoal, mas que una o absoluto cumprimento por parte da empresa das leis de responsabilidade social e das convenções internacionalmente aceitas com os deveres dos nossos colaboradores para com os propósitos da empresa, para que melhoremos continuamente.

Não tolerar e não praticar qualquer ato abusivo nas relações de trabalho que discrimine, desmoralize, coaja, degrida, constranja, assedie, humilhe e exponha negativamente um colaborador ou as partes interessadas.

Eliminar o trabalho infantil no cartório e nos parceiros comerciais e fornecedores de nossa influência.

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 7/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

Promover um ambiente de trabalho que valorize e remunere o ser humano e possa fazê-lo crescer, prosperar cultural e socialmente, em atitudes em consonância com o desenvolvimento sustentável.

Somente poderemos dizer que temos ética em nossas relações, se implementarmos o que aqui nos comprometemos a fazer.

1.5 – Comprometimento

A Diretoria é responsável para que estas políticas sejam observadas e praticadas pelos colaboradores, as quais serão sempre atualizadas quando necessário, para refletir as aspirações e intenções da organização.

2 – RESPONSABILIDADES DA DIRETORIA

Neste capítulo a Diretoria estabelece todas as responsabilidades e autoridades setoriais do **7.º OFÍCIO**, aplicáveis a este sistema de gestão integrado, bem como nomeia seus Representantes, fixa as condições para analisar criticamente os sistemas e garante recursos para sua manutenção e contínua melhoria.

2.1- Representante da diretoria para o sistema de gestão da qualidade

O Sr. **Wagner Martinez** é o Representante da Diretoria, o qual independentemente de outras responsabilidades, tem autoridade para:

- a) monitorar a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- b) tomar medidas apropriadas para garantir a existência de recursos adequados para a efetiva implementação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- c) manter a Diretoria informada sobre as atividades do Sistema de Gestão da Qualidade, como base para a melhoria contínua;
- d) assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos do cliente em toda a organização.

2.2 – Representante da diretoria para o sistema de gestão ambiental

O Sr. **Wagner Martinez** é o Representante da Diretoria, o qual independentemente de outras responsabilidades, tem autoridade para:

- a) assegurar que os requisitos do sistema de gestão ambiental estejam estabelecidos, implementados e mantidos, de acordo com a norma NBR ISO 14001:2004;

 <p>7º Ofício</p> <p>Registro de Distribuição</p>	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 8/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

b) manter a Diretoria informada sobre o desempenho do sistema de gestão ambiental, para subsidiar a reunião de análise crítica, incluindo recomendações para aprimorar o próprio sistema.

2.3 – Representante da Diretoria para o sistema de responsabilidade social

O Sr. **Wagner Martinez** é o Representante da Diretoria, o qual independentemente de outras responsabilidades, tem autoridade para:

- a) assegurar que os requisitos do sistema de responsabilidade social estejam estabelecidos, implementados e mantidos, de acordo com a norma NBR 16001:2004;
- b) manter a Diretoria informada sobre o desempenho do sistema de responsabilidade social, para subsidiar a reunião de análise crítica, incluindo recomendações para aprimorar o próprio sistema.
- c) comunicar à Diretoria quaisquer atos praticados que possam ferir os conceitos de responsabilidade social, preconizados na Política de Responsabilidade Social.

2.3.1 – A Diretoria nomeia o Sr. **Jorge Bastos** como **Representante dos Funcionários** do sistema de responsabilidade social.

2.4 – Representante da diretoria para o sistema de segurança e saúde ocupacional

O Sr. **Wagner Martinez** é o Representante da Diretoria, o qual independentemente de outras responsabilidades, tem autoridade para:

- a) assegurar que os requisitos do sistema de gestão estejam estabelecidos, implementados e mantidos, de acordo com a norma OHSAS 18001:2007;
- b) manter a Diretoria informada sobre o desempenho do sistema de segurança e saúde ocupacional, para subsidiar a reunião de análise crítica e para aprimorar o próprio sistema.

2.4.1 – A Diretoria nomeia o Sr. **Robert Dantas** como **Representante dos Funcionários** do sistema de segurança e saúde ocupacional.

2.5 - Análise crítica dos sistemas de gestão integrados

Anualmente, no início de segundo semestre, ou antes, se necessário, a Diretoria se reunirá para analisar criticamente o sistema de gestão, sendo verificados os seguintes itens:

- a) a pertinência das Políticas, bem como a extensão do atendimento dos objetivos e metas, indicadores, revisando-os se necessário, visando sempre sua adequação

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 9/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

quanto à atualização, alterações nos serviços ou atividades da empresa, novas tecnologias, mudanças nas expectativas das partes interessadas, experiências com problemas ocorridos, outras mudanças aplicáveis, etc.

- b) resultados de auditorias;
- c) feedback dos usuários e das partes interessadas;
- d) desempenho dos processos para com o meio ambiente, qualidade, saúde e segurança ocupacional e responsabilidade social;
- e) conformidade dos produtos / serviços;
- f) situação das ações corretivas e preventivas;
- g) mudanças que possam afetar o SGI;
- h) recomendações de melhoria;
- i) avaliação do atendimento às legislações ambientais, de segurança e saúde ocupacional, de responsabilidade social e do segmento cartorário, nos âmbitos aplicáveis;
- j) eficácia dos sistemas de gestão integrados, em função da ocorrência de acidentes ambientais e/ou ocupacionais e seus impactos ambientais e sociais, desvios, etc.;
- k) comunicações com as partes interessadas, incluindo reclamações, acidentes e desvios de conduta socialmente responsável;
- l) avaliação das decisões tomadas em outras análises críticas;
- m) pertinência do escopo de certificação.

Como resultados da reunião de análise crítica, as ações para melhorar as situações não satisfatórias deverão ser documentadas e explicitadas, bem como a alocação de recursos necessários e as decisões da Diretoria. Isto também inclui possíveis mudanças nas políticas, objetivos, metas e outros elementos do SGI.

2.6 - Recursos

Recursos necessários para a contínua manutenção e aprimoramento do sistema de gestão integrado serão identificados durante a análise crítica e providos ao longo do tempo pela Diretoria.

2.7 - Programas de gestão

As políticas desmembram objetivos básicos, os quais desmembram ações a serem tomadas, incluindo prazos e responsabilidades. Os objetivos, quando aplicável, têm metas mensuráveis determinadas pela Diretoria, as quais são monitoradas.

 <p>7º Ofício Registro de Distribuição</p>	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 10/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

A Diretoria redefinirá as metas, bem como verificará a necessidade de revisão do programa, considerando os requisitos legais e outros requisitos, seus aspectos ambientais e sociais significativos, perigos e riscos/danos ocupacionais, suas opções tecnológicas, requisitos financeiros, operacionais, atendimento às partes interessadas, e quando forem introduzidos novos serviços, onde pertinente.

2.8 - Análise de dados

Os resultados dos indicadores de desempenho e níveis atuais da qualidade dos serviços, dos impactos ambientais significativos que nossas atividades proporcionam, da integridade e bem estar de nossos colaboradores no ambiente de trabalho e do modo socialmente responsável de conduta na empresa com seus aspectos e impactos sociais, são transformados em dados gerenciais, que são analisados e servem de subsídio para implementar melhorias que visem nosso crescimento e satisfaçam as necessidades de nossos usuários, colaboradores e das partes interessadas, como um todo.

2.9 - Comunicação

Nossos colaboradores serão informados constantemente sobre a eficácia de nossas ações, através de métodos de comunicação interna, de fácil visão e interpretação (ex: mural, quadros de gestão à vista, etc.).

Canais abertos de comunicação dos colaboradores, no que concerne ao sistema de segurança e saúde ocupacional, bem como de responsabilidade social, estão disponíveis, motivando o envolvimento de todos, através de consultas livres, bem como respostas documentadas às partes interessadas.

Os colaboradores e as partes interessadas podem livremente comunicar quaisquer desvios de conduta socialmente responsáveis, bem como notificar incidentes, acidentes e outras situações potencialmente adversas ao que está preconizado nas políticas do sistema de gestão Integrado.

2.10 - Satisfação dos usuários

Buscando entender a real percepção de nossos usuários, implementamos questionários para atestar como nossos usuários nos vêem e, através dos resultados, discutimos ações de melhoria, buscando conseguir a valorização de nossos serviços.

Esses resultados são subsídios para análise crítica do SGI pela Diretoria.

2.11 - Aspectos e impactos significativos do meio ambiente e de responsabilidade social

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 11/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

A identificação e a análise dos aspectos e impactos significativos relacionados ao sistema ambiental de responsabilidade social do **7.º OFÍCIO** são levantados em todas as áreas, de forma documentada e sistêmica, considerando suas atividades potencialmente impactantes, relacionando-as de forma que se saiba o que é crítico e necessita de ações mitigadoras, bem como garantindo que as mesmas tenham a sua relação com a legislação ambiental e de responsabilidade social conhecida.

Os aspectos que tenham impactos significativos e/ou relacionados à legislação ambiental e de responsabilidade social devem ser considerados no estabelecimento de objetivos e metas do **7.º OFÍCIO**.

Os requisitos legais aplicáveis às nossas atividades deverão ser constantemente e sistematicamente conhecidos, atualizados, avaliados e documentados.

2.12 - Identificação dos fatores de risco ocupacional - perigos e riscos

Os fatores de riscos de saúde e da segurança de atividades e serviços deverão ser avaliados e ter implementadas medidas de controle, incluindo atividades rotineiras e não rotineiras, atividades de todas as pessoas que têm acesso ao local de trabalho (inclusive contratadas e visitantes), bem como as instalações no local de trabalho, sejam elas da organização ou de terceiros.

Os objetivos de saúde e segurança estabelecidos pelo **7º OFÍCIO** levam em consideração os resultados dessas avaliações, bem como os efeitos desses controles.

A metodologia adotada pelo **7º OFÍCIO** foi definida de forma a:

- a) acarretar ações pró-ativas ao invés de reativas, compatíveis com a tecnologia e conhecimento disponíveis;
- b) permitir a classificação dos perigos e a identificação daqueles que serão eliminados ou controlados por ações definidas nos objetivos e pelo programa de saúde e segurança do trabalho;
- c) ser consistente com a experiência operacional e as capacidades das medidas de controle de risco empregadas para as atividades desenvolvidas pelo **7º OFÍCIO**;
- d) a legislação aplicável ao sistema de saúde e segurança ocupacional será conhecida e terá ações correspondentes para seu atendimento;
- f) fornecer dados para a determinação das demandas das instalações, identificação de necessidades de treinamento e/ou desenvolvimento de controles operacionais aplicáveis aos processos existentes;
- g) prover monitoramento das ações necessárias para assegurar a eficácia e pontualidade de sua implementação.

2.13 - Plano de ação emergencial

Em função de nossas instalações estarem em um prédio de 42 andares, sendo de múltiplos condôminos, a realização do plano de emergência ou simulações de fuga

 <p>7º Ofício Registro de Distribuição</p>	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 12/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

e/ou combate a incêndios, etc., seguirá àquelas preconizadas pelos administradores do condomínio.

Nossos funcionários serão sempre informados e conscientizados em como proceder no caso de acidentes e o que esperamos deles. Uma orientação documentada está disponível aos colaboradores, sendo nomeado um colaborador específico como responsável para que as ações planejadas aconteçam como definido.

2.14 – Treinamento, conscientização e competência

Os colaboradores do **7º OFÍCIO** devem ser competentes para realizar as tarefas que possuam impactos significativos de meio ambiente e de responsabilidade social, que possam afetar a saúde e segurança no trabalho, bem como comprometer a qualidade dos serviços aos usuários. A competência será alcançada através da educação, do treinamento adequado e da experiência adquirida.

Um procedimento está estabelecido para assegurar que os empregados em funções e níveis relevantes estejam conscientes:

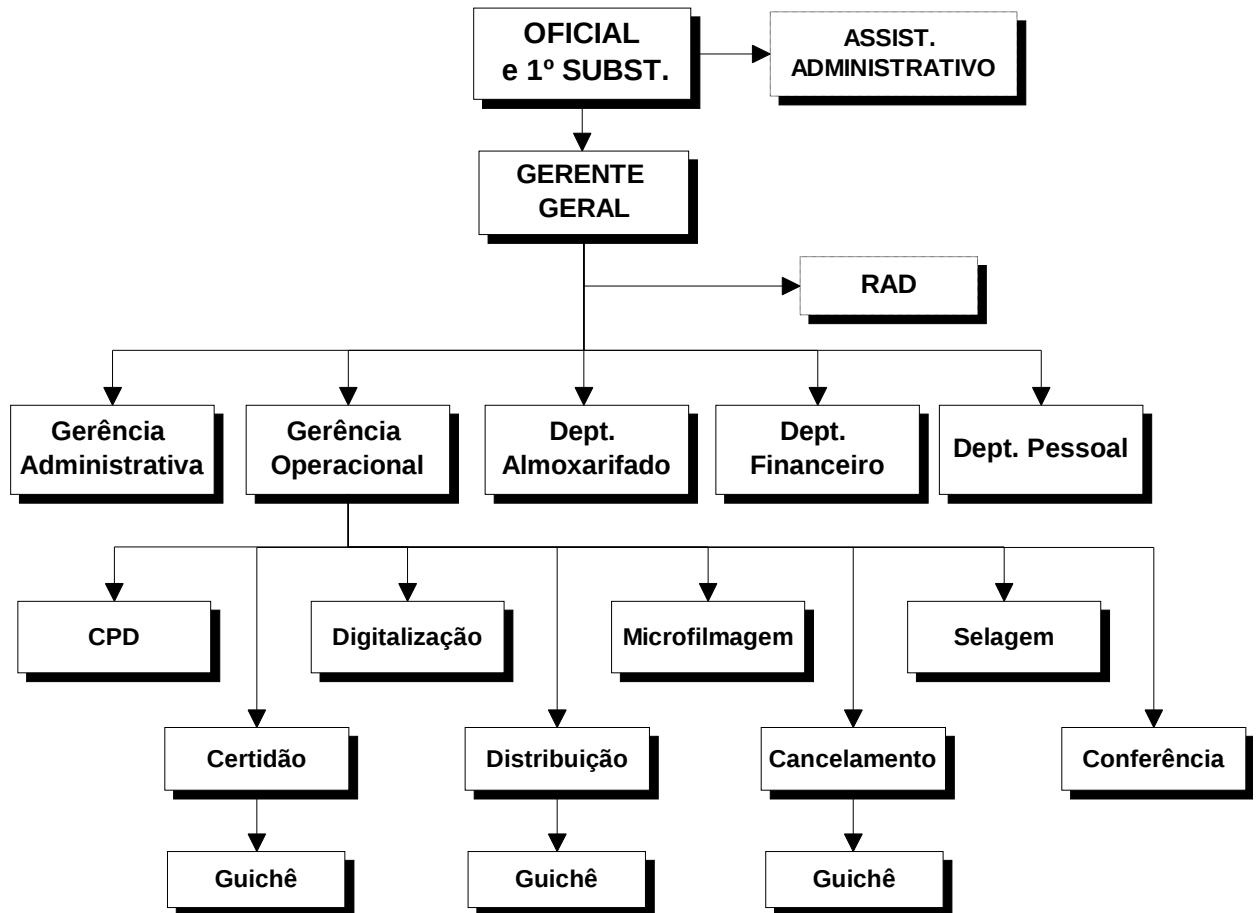
- a) da importância de estar em conformidade com a política, procedimentos e requisitos do sistema de gestão integrado;
- b) dos impactos significativos ambientais e sociais, perigos e conseqüências para a saúde e segurança de suas funções, e os benefícios obtidos com o melhor desempenho pessoal no meio ambiente, na saúde e segurança e na valorização social como um todo;
- c) suas funções e responsabilidades para estar em conformidade com as diversas políticas e com os procedimentos documentados, incluindo requisitos de preparação e atendimento de emergência;
- d) as conseqüências potenciais para o meio ambiente, saúde e segurança, qualidade e responsabilidade social, caso não sejam observados os procedimentos operacionais estabelecidos.

As necessidades de treinamento devem ser conhecidas, implementadas e documentadas, sendo posteriormente avaliada a eficácia das ações tomadas.


7º Ofício  Registro de Distribuição	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 13/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

2.15 – Organograma

7º Ofício  Registro de Distribuição	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 14/25
		Data Março / 2012	Revisão 04




2.16 – Responsabilidades e autoridades

 <p>7º Ofício</p> <p>Registro de Distribuição</p>	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 15/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

2.16.1 - A matriz a seguir estabelece as responsabilidades e autoridades dos diversos setores do **7.º OFÍCIO** para o Sistema de Gestão Integrado.


REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE D - DECISÃO (AUTORIDADE) E - EXECUÇÃO (RESPONSABILIDADE) S - SUPORTE (INFORMAÇÕES / INTERFACE)	GERÊNCIA GERAL	DIRETORIA REPRESENTANTE DA	SEÇÃO ADMINISTRATIVA	CPD	SEÇÕES EXECUTIVAS	RECURSOS HUMANOS	ALMOXARIFADO
RESPONSABILIDADE DA DIRETORIA							
Análise de dados e melhoria contínua	D	E/S	E/S	E/S	E/S	E/S	E/S
Objetivos e metas – SGQ	D	S	E	E	E	E	E
Comunicação com meios externos	D	E					
Comunicação com meios internos	D	E					
Análise crítica do SGQ	D	E					
DOCUMENTAÇÃO DO SGQ							
Controle de documentos e dados		D					
Planejamento do SGQ		D					
Requisitos legais	D	E				S	
COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO							
Gestão de pessoas	D	S				E	
INFRAESTRUTURA E AMBIENTE DE TRABALHO							
Lay-out, manutenção e ambiente	D	S	E				
PLANEJAMENTO							
Processo		S	S	S	D/E	S	S
Relação com o cliente	D	S			E	S	
AQUISIÇÃO							
Controle da aquisição	D		E				S
VERIFICAÇÃO							
Produto adquirido							D/E
Medição e monitoramento - processo	D	S	S	S	E	S	S
SERVIÇOS							
Execução		S	S	S	D/E	S	S
Rastreabilidade		S	S	S	D/E	S	S
Propriedade do cliente		S	S	S	D/E	S	S
PRESERVAÇÃO DOS DOCUMENTOS							
Controle da preservação		S	S	D/E	E	S	S
MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIAS							
Satisfação dos clientes	D	E	S	S	S	S	S
Auditorias internas	D	E					

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 16/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

Ações corretivas		D	S	S	S	S	S
Ações preventivas		D	S	S	S	S	S

2.16.2 - Responsabilidades e autoridades para o sistema de gestão ambiental, de saúde e segurança ocupacional e responsabilidade social

REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL, SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL E RESPONSABILIDADE SOCIAL D - DECISÃO (AUTORIDADE / APROVAÇÃO) E - EXECUÇÃO (RESPONSABILIDADE) S - SUPORTE (INFORMAÇÕES / INTERFACE)	GERÊNCIA GERAL	DIRETORIA REPRESENTANTE DA	SEÇÃO ADMINISTRATIVA	CPD	SEÇÕES EXECUTIVAS	RECURSOS HUMANOS	ALMOXARIFADO
Políticas dos Sistemas	D	S	S				
Objetivos e metas	D	S	E	E	E	E	E
Análise e revisão dos objetivos e metas	D	S/E					
Levantamento dos aspectos e impactos ambientais e sociais	D	E	S	S	S	S	S
Levantamento dos perigos e riscos de saúde e segurança ocupacional	D	E	S	S	S	S	S
Programas de gestão	D	E	S	S	S	S	S
Recursos técnicos, humanos e financeiros	D	S/E	E	S	S	E	S
Treinamento, conscientização e integração	D	S	S	S	S	E	S
Comunicação interna e externa	D	S/E	E			E	
Elaboração dos procedimentos	D	S/E	E	E	E	E	E
Requisitos legais / atualização	D	E	S	S	S	S	S
Monitoramento e medição	S	E	S	S	S	S	S
Ações corretivas e preventivas	S	D/E	S/E	S/E	S/E	S/E	S/E
Registros	S	D/E	S	S	S	S	S
Auditorias internas	D	E	S	S	S	S	S
Análise crítica do sistema de gestão	D/E	S	S	S	S	S	S
Atendimento a emergências e riscos / acidentes	D	E (*)	S	S	S	S	S

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 17/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

(*) em conjunto com os representantes dos funcionários e/ou de responsável pela execução do plano de emergência.

3 – SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

3.1 – Estrutura da documentação do Sistema de Gestão Integrado

A documentação do **SGI** do **7º OFÍCIO** inclui:

- a) declarações documentadas das políticas e dos objetivos;
- b) manual do sistema de gestão integrado;
- c) procedimentos documentados e registros requeridos pelas Normas NBR ISO 9001:2008; NBR ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007; NBR ABNT 16001:2004; NBR ABNT 15906:2010;
- d) documentos necessários ao **7º OFÍCIO** para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes de seus processos, dentre estes instruções de trabalho e documentos externos.

O **SGI** do **7º OFÍCIO** está descrito neste manual, em procedimentos, instruções e outros documentos, cuja hierarquia está apresentada abaixo:

HIERARQUIA	DESCRIÇÃO	CONTEÚDO
Primeira	Manual do Sistema de Gestão Integrado (MSGI)	Declara as Políticas, nomeia responsabilidade e autoridades, descreve o Sistema de Gestão Integrado e correlaciona os requisitos do SGI com os procedimentos e instruções de trabalho.
Segunda	Procedimentos do Sistema de Gestão(PSG)	Especificam quais os procedimentos e recursos associados devem ser aplicados, por quem e quando, a um serviço ou processo, quando necessários.
Terceira	Instruções de Trabalho (IT)	Complementam os procedimentos do SGI com instruções detalhadas de como executar e registrar uma tarefa.
	Lista mestra	Lista a documentação normativa e apresenta o status de revisão.
	Planilhas de aspectos e impactos	Caracterizam o que é crítico no âmbito do sistema de gestão ambiental e de responsabilidade social e estabelecem controle de ação mitigadora.
	Planilha de perigos e riscos	Caracterizam o que é crítico no âmbito do sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional e estabelecem controle de ação mitigadora.
	Legislação aplicável	Lista toda a legislação aplicável no âmbito do sistema de gestão ambiental, social e do sistema de saúde e segurança ocupacional.

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 18/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

HIERARQUIA	DESCRIÇÃO	CONTEÚDO
Quarta	Registros do Sistema de Gestão (RSG)	São evidências objetivas da execução dos processos, da implementação e da manutenção do SGI.

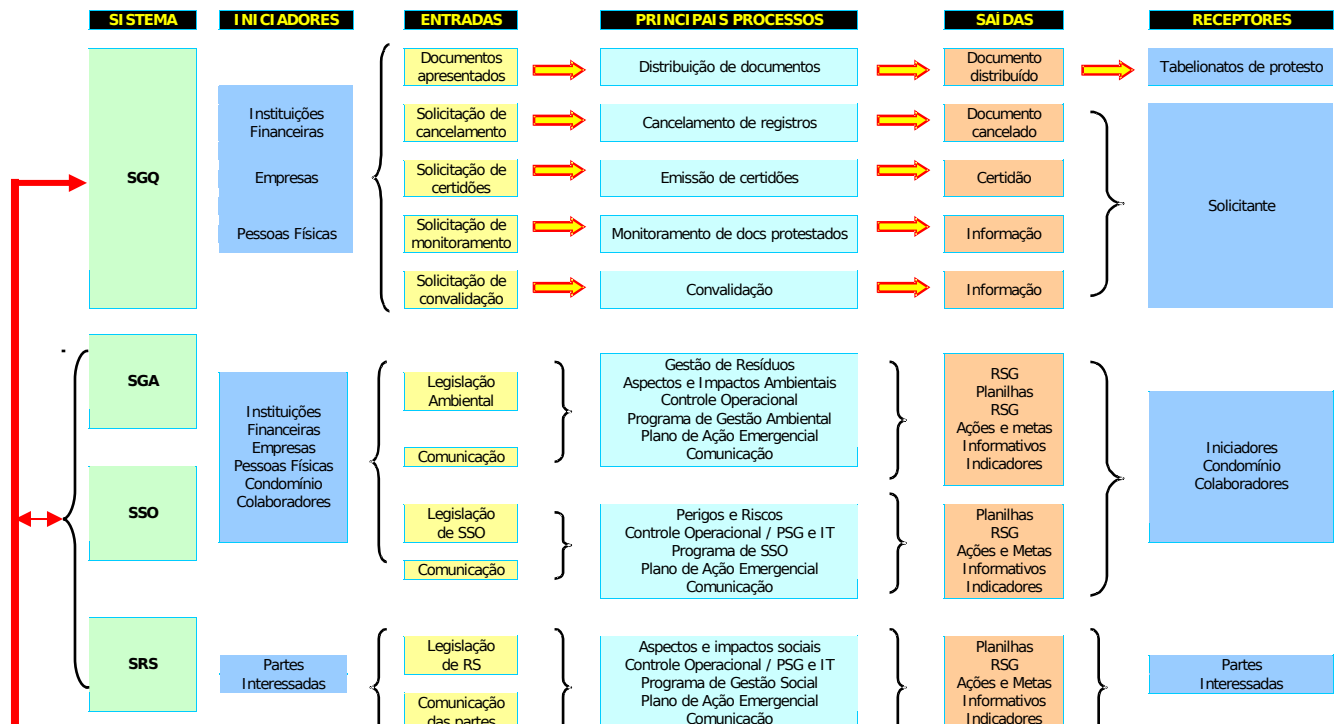
3.2 – Planejamento do SGI

O **7º OFÍCIO** estabeleceu um SGI para melhorar continuamente, de acordo com os requisitos deste MSGI e de toda a documentação aplicável. Além disso, a organização:

- a) identificou os processos necessários para o SGI e sua aplicação por toda a organização (ver figura abaixo),
- b) determinou a seqüência e interação desses processos,
- c) determinou os critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes,
- d) assegura a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos,
- e) monitora, mede e analisa esses processos, e
- f) implementa as ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos.

Esses processos são gerenciados pela organização de acordo com os requisitos deste MSGI. Tendo em vista a natureza de suas atividades, a organização utiliza serviços externos realizados pela **Central de Certidões**, através de guichês de atendimento para solicitação de certidões.

3.2.1 – Mapeamento dos processos do SGI



Sistemas Integrados					Base do Sistema	Idealização das Ações	Documentação do SGI	Referência Documental do SGI
SGQ	SGA	SSO	SRS					
x	x	x	x	Intenções e Decisões Primárias	Diretrizes básicas	Política	Políticas - ver MSGI	
x	x	x	x		Objetivos básicos	Programa de Gestão	Programas de Gestão Específicos	
x	x	x	x		Metas	Programa de Gestão	Programas de Gestão Específicos	
	x	x	x	Orientação e Guias	Legislação aplicável	Controle da Legislação Aplicável	PSG 007	
	x	x	x		In-put das partes interessadas	Canal de Comunicação	PSG 008/ IT 003	
	x			Desdobramento das funções	Aspectos e impactos ambientais	Planilha de aspectos e impactos	PSG 006	
			x		Aspectos e impactos sociais	Planilha de aspectos e impactos	PSG 006	
		x			Perigos e riscos de SSO	Planilha de perigos e riscos	PSG 006	
x	x	x	x	Monitoramento e medição	Indicadores de desempenho	Planilha de monitoramento do SGI	PSG 010	
x	x	x	x		Ações e evidências	Programa de Gestão	Programas de Gestão Específicos	
x	x	x	x		Auditorias internas	Programa de Auditorias Internas	PSG 003	
x	x	x	x	Apoio e Suporte	Treinamento e capacitação	Plano Anual de Treinamento	PSG 012	
x	x	x	x		Recursos financeiros	Ata de Análise Crítica	MSGI 001	
x	x	x	x		Recursos de informática	Comunicação via sistema em rede	PSG 001	
	x	x	x	Relacionamento com as partes interessadas	Input de informações	Canal de Comunicação	PSG 008	
	x	x	x		Output de informações	Informativos às partes	PSG 008	
	x	x	x		Ações emergenciais	Plano de Ação Emergencial	PSG 011	
x	x	x	x	Correção e redirecionamento	Ações corretivas	Ações Corretivas - RENCAIA	PSG 004	
x	x	x	x		Ações preventivas	Ações Preventivas - RENCAIA	PSG 004	
x	x	x	x		Avaliação pela Direção	Ata de Análise Crítica	MSGI 001	
	x	x	x	Controle dos elementos	Controle operacional	Ações diversas da empresa	N/A	
x	x	x	x			Procedimentos e IT do SGI	Ver planilha no MSGI	
x	x	x	x			Documentos e registros do SGI	Procedimentos e IT do SGI	Lista Mestra do SGI

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 20/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

3.3 – Controle de documentos

Os documentos requeridos pelo SGI são controlados.


Um procedimento documentado está estabelecido e é mantido para definir os controles necessários para:

- a) aprovar documentos quanto à sua adequação, antes da sua emissão,
- b) analisar criticamente e atualizar, quando necessário, e re-aprovar documentos,
- c) assegurar que alterações e a situação da revisão atual dos documentos sejam identificadas,
- d) assegurar que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso,
- e) assegurar que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis,
- f) assegurar que documentos de origem externa sejam identificados e que sua distribuição seja controlada, e
- g) evitar o uso não intencional de documentos obsoletos e aplicar identificação adequada nos casos em que forem retidos por qualquer propósito.

3.4 – Controle de registros

Registros são estabelecidos e mantidos para prover evidências da conformidade com requisitos e da operação eficaz do SGI do **7º OFÍCIO**.

Registros devem ser mantidos legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis. Um procedimento documentado está estabelecido para definir os controles necessários para identificação, armazenamento, acesso, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros.

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 21/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

4 – REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 – Planejamento da realização dos serviços


O **7º OFÍCIO** planeja e desenvolve os processos necessários para a realização dos seus serviços. O planejamento da realização dos serviços é coerente com os requisitos de outros processos.

Ao planejar a realização de seus serviços, o **7º OFÍCIO** determina:

- a) objetivos da qualidade, meio ambiente, saúde e segurança ocupacional, responsabilidade social e requisitos para o serviço;
- b) o estabelecimento de processos e documentos e a provisão de recursos específicos para a operação;
- c) os critérios para a aceitação dos serviços;
- d) procedimentos associados aos aspectos e impactos ambientais e sociais significativos, bem como de perigos e riscos;
- e) registros necessários para fornecer evidência de que os processos de realização e o produto resultante atendam aos requisitos.

4.2- Principais Atributos de Medição dos Serviços

Distribuição de Títulos de Protesto	
Prazo de Distribuição dos Títulos aos Tabelionatos de Protesto	a) 24 horas (Lei 9492)
Distribuição Alternada e Regular entre os Tabelionatos	b) Distribuição automatizada
Valor do Serviço	c) Cumprimento dos Emolumentos fixados em D.O.
Confiabilidade	d) Sistema automatizado, informatizado e confiável.

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 22/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

	e) Conferência dos Documentos
Facilidade e Rapidez	a) Recebimento dos Títulos dos Bancos por meio eletrônico.
Informações	b) Informações de como proceder e tabela de preços na Internet e nos locais de acesso dos usuários. c) Informação aos clientes de qual Tabelionato recebeu o título. d) Guichê de informações com funcionário especializado.
Aparência	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores vestidos formalmente (gravata) • Instalações modernas e ergonômicas


Cancelamento	
Prazo de Cancelamento de Títulos	a) 24 horas
Valor do Serviço	b) Cumprimento dos emolumentos fixados em D.O.
Confiabilidade	c) Sistema Informatizado e confiável. d) Conferência dos documentos por setor especializado
Informações	> Informações de como proceder e tabela de preços na Internet e nos locais de acesso aos usuários > Guichê de informações com funcionário especializado.
Aparência	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores vestidos formalmente (gravata) • Instalações modernas e ergonômicas
Emissão de Certidões	
Prazo de Emissão de Certidão	24 horas
Valor do Serviço	e) Cumprimento dos emolumentos fixados
Confiabilidade	f) Sistema Informatizado e confiável. g) Conferência dos Documentos por setor especializado
Rapidez e Custos	d) Impressão e cobrança de folhas de rasa
Informações	e) Informações de como proceder e tabela de preços na Internet e nos locais de acesso aos usuários f) Guichê de informações com funcionário especializado.
Aparência	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores vestidos formalmente (gravata) • Instalações modernas e ergonômicas
Monitoramento	
Confiabilidade	Sistema Informatizado e confiável. Conferência dos documentos por setor especializado
Customização	Monitoramento constante dos títulos distribuídos, referentes ao cliente.
Aparência	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores vestidos formalmente (gravata) • Instalações modernas e ergonômicas

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 23/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

Convalidações (vistos em certidões)	
Valor do Serviço	Cumprimento dos Emolumentos fixados em D.O. Redução dos custos, uma vez que a convalidação evita novas certidões.
Confiabilidade	Sistema Informatizado e confiável. Conferência dos Documentos por setor especializado
Aparência	<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores vestidos formalmente (gravata) Instalações modernas e ergonômicas


5 - MATRIZ DE CORRELAÇÃO DOS DOCUMENTOS NORMATIVOS

REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO	CODIFICAÇÃO	TÍTULO DOS DOCUMENTOS NORMATIVOS
RESPONSABILIDADE DA DIRETORIA		
Análise de dados e melhoria contínua	<u>PSG 003</u>	Auditorias Internas
	<u>PSG 010</u>	Monitoramento do SGI
Objetivos e metas do SGI		Programas de gestão (específicos)
Comunicação com partes interessadas	<u>PSG 008</u>	Comunicação interna
Análise crítica do SGI		MSGI
DOCUMENTAÇÃO DO SGI		
Controle de documentos e dados e registros	<u>PSG 001</u>	Controle de documentos e registros
COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO		
Gestão de pessoas	<u>IT 001</u>	Avaliação de desempenho
	<u>IT 004</u>	Recrutamento, seleção, contratação e demissão de pessoal
	<u>PSG 012</u>	Treinamento e capacitação
INFRAESTRUTURA E AMBIENTE DE TRABALHO		
Layout, manutenção e ambiente	<u>PSG 006</u>	Aspectos / Impactos e Perigos / Riscos
PLANEJAMENTO DO PROCESSO		
Processo	<u>IT 014</u>	Processo de monitoramento

 <p>7º Ofício Registro de Distribuição</p>	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 24/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

	IT 005	Processo de distribuição de títulos eletrônicos
	IT 006	Processo de distribuição de títulos físicos e documentos de dívida
	IT 012	Processo de cancelamento de títulos e documentos de dívida
	IT 009	Processo de cancelamento por certidão
	IT 016	Processo de selagem
	IT 007	Processo de emissão de certidões
	IT 013	Processo de convalidação
	IT 015	Processo de solicitação de selos
	IT 008	Processo de cancelamento por carta de anuência
	IT 011	Processo de cancelamento por ofício
	IT 010	Processo de cancelamento eletrônico
Relação com o cliente	PSG 008	Comunicação interna
Controle operacional – Específico para o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social	PSG 008	Comunicação interna
	IT 002	Relações com fornecedores e aquisição
	IT 016	Processo de selagem
	PSG 008	Comunicação
	PSG 001	Controle de documentos
	IT 004	Recrutamento, seleção, contratação e demissão de pessoal
	PSG 012	Treinamento

PLANEJAMENTO		
Aspectos e impactos ambientais e sociais	PSG 009	Gestão de resíduos
	PSG 006	Aspectos / Impactos e Perigos / Riscos
		Programa de gestão social
		Programa de gestão ambiental
Perigos e riscos em saúde e segurança ocupacional		Programa de gestão de saúde e segurança ocupacional
	PSG 006	Aspectos / Impactos e Perigos / Riscos
Requisitos legais	PSG 007	Levantamento da legislação
Relação com o usuário	PSG 008	Comunicação interna
AQUISIÇÃO		
Controle da aquisição	IT 002	Relação com fornecedores e aquisição
VERIFICAÇÃO		
Produto adquirido	IT 002	Relação com fornecedores e aquisição
Medição e monitoramento – processo	PSG 010	Monitoramento do SGI
Preparação e atendimento a emergências	PSG 011	Plano de ação emergencial
Rastreabilidade		Fluxogramas de processo
Propriedade do cliente		

 <p>7º Ofício Registro de Distribuição</p>	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Identificação MSGI	Folha 25/25
		Data Março / 2012	Revisão 04

		Fluxogramas de processo
Controle de serviços / produtos não conformes	<u>PSG 004</u>	Ações corretivas e preventivas
PRESERVAÇÃO DOS PRODUTOS		
Controle da preservação	<u>PSG 001</u>	Controle de documentos e registros
MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIAS		
Satisfação dos clientes	<u>PSG 008</u>	Comunicação interna
Auditorias internas	<u>PSG 003</u>	Auditorias internas
Ações corretivas	<u>PSG 004</u>	Ações corretivas e preventivas
Ações preventivas	<u>PSG 004</u>	Ações corretivas e preventivas