

Desde quando assumiu a delegação de Tabeliã de Protestos de Títulos de Contagem, Nancy Raquel Dutra Felipetto Malta tem realizado um grande trabalho de modernização e aprimoramento dos serviços notariais de protestos de Contagem. Várias ações voltadas ao desenvolvimento e modernização dos serviços notariais foram implementadas, a fim de melhorar o atendimento ao cliente e colaborar com a saúde econômica do Município de Contagem.

O **Programa de Colaboração e Bem-Estar do Tabelionato de Protestos de Contagem**, como ferramenta de aplicação das medidas ESG (Environmental, Social and Governance) nasceu da vontade de concretizar uma filosofia de trabalho em que se consideram três pilares: I) qualidade e segurança do trabalho sob a responsabilidade da *Equipe de Brigada*; II) engajamento social e atitudes ambientais sob a responsabilidade da *Equipe Socioambiental*, e, III) realização de inovações do trabalho notarial de protestos sob a responsabilidade da *Equipe de Inovação*.

As equipes foram formadas pelos próprios colaboradores, mediante chamamento voluntário ou por indicação da tabeliã e dos respectivos coordenadores, e, com indicação dos coordenadores pela tabeliã. São pensadas ações eficientes de aplicação prática pelos colaboradores que, impactam de forma positiva na melhoria das condições de trabalho, promovem efetiva ajuda a pessoas carentes ou em situação de risco e contribuem para um mundo mais verde e mais moderno. Os colaboradores ajudam e participam de forma voluntária e a cada ano percebe-se um engajamento maior, o que denota a confiança e efetividade desse sistema que integra, ajuda e inova.

“O local de trabalho é um pouco da nossa casa”. A qualidade e a segurança do trabalho de cada um dos colaboradores deste Tabelionato são consideradas como algo relevante e é tratada com responsabilidade e dedicação pela *Equipe de Brigada*.

“Vivemos em sociedade e nós somos a nossa sociedade”. Como integrantes de uma sociedade, um corpo, da qual somos membros devemos zelar e cuidar para que os outros membros dela tenham qualidade de vida. Essa é uma responsabilidade de todos e é isso que a *Equipe Socioambiental* faz. Realiza ações de cuidado dos outros integrantes da sociedade de Contagem.

“Vivemos em um mundo com recursos finitos”. O mundo é a casa de todos. O mundo tem recursos que não se renovam, portanto, é preciso cuidar para que as novas gerações gozem dos recursos naturais que possuímos hoje. A *Equipe Socioambiental* promove educação, conscientização ambiental e aplica esses conhecimentos em ações que visam um mundo mais verde, com mais árvores, com menos lixo. É cuidar do mundo do futuro.

“Vivemos em um mundo em constante transformação tecnológica”. O trabalho precisa se reinventar no mundo da tecnologia, da modernidade, da agilidade. É essa preocupação que motiva a *Equipe de Inovação* a promover diversas ações de aperfeiçoamento do serviço extrajudicial de protesto, do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ e de proteção dos serviços com governança corporativa, por monitoramento e implementação das ações de *compliance* para entregar aos clientes do Tabelionato, serviços cada vez mais eficientes, seguros e protegidos por ações de *compliance*, em menor tempo e com mais facilidades tecnológicas. É a busca pela permanente adequação e modernização dos serviços para promoção de serviços cada vez mais eficientes e seguros.

Com todas essas ações, os colaboradores são cuidados, cuidam do outro, cuidam do mundo e cuidam do SGQ e do serviço extrajudicial de protesto.

A gestão de qualidade deste Tabelionato de Protesto é realizada pelos colaboradores em equipes de trabalho de brigada e segurança do trabalho, socioambiental e inovação, que prezam por um trabalho contínuo e colaborativo.

São nomeados líderes responsáveis por definirem as equipes, comunicar os envolvidos sobre datas e horários das realizações das ações, organização das atividades, elaboração e realização das novas ideias e ações e controle dos resultados.

A integração das três equipes compõe a realização da ESG (*Environmental, Social and Governance*) no cotidiano das ações notariais de protestos em Contagem. As equipes foram criadas em meados de 2015 e desde, então, tem construído uma jornada de ações frutíferas corroborando para um sistema robusto de aplicação dos fundamentos de ESG.

- Equipe de Brigada e Segurança do trabalho:

Nesse grupo concentram-se as ações voltadas aos aspectos de saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores no local de trabalho. Um dos objetivos é reduzir o absenteísmo motivado por doenças, reduzir acidentes potencialmente graves, garantindo empregados mais adequados à função e com melhor desempenho, além do respeito e cumprimento das implicações legais. Para os colaboradores, proporciona condições de saúde para o desempenho saudável e ergonômico da função, minimizando a chance de doenças ou acidentes.

Anualmente, a equipe de colaboradores que compõem a *Equipe de Brigada* passa por treinamento de primeiros socorros e combate a incêndio, com curso presencial ministrado por um integrante do corpo de bombeiros com duração de 8(oito) horas/aula, para atualização dos procedimentos a serem adotados em situações reais de controle de sinistros e utilização correta dos equipamentos de proteção individual, resgate de vítimas e combate à incêndios. São realizadas simulações de transporte em maca, ligação da mangueira de incêndio, manobras de engasgo etc.

No primeiro dia de trabalho, o colaborador recebe o Treinamento de Integração com as informações de Histórico, Políticas, Missão, Visão, Valores, Organograma, Uniformes, Condutas, orientações do Recebimento de Salário e Benefícios, Estatuto da Colaboração e Bem-Estar. Nesse treinamento o novo colaborador recebe o Kit de Boas-Vindas, contendo: Squeeze e caneca para café.

Semanalmente, em horário previamente definido, são realizadas atividades de ginástica laboral para todos os colaboradores com o objetivo de melhorar a saúde e evitar lesões por esforço repetitivo e algumas doenças ocupacionais. Algumas das vantagens observadas são:

- Melhoria do clima organizacional;
- Diminuição de queixas dolosas e conseqüentemente da procura ambulatorial;
- Redução do absenteísmo;
- Melhor adaptação ao posto de trabalho;
- Melhoria no atendimento ao cliente externo.

A fim de acompanhar o calendário oficial das campanhas de prevenção de doenças, o Tabelionato de Protestos de Títulos de Contagem adotou as campanhas oficiais:

- *Outubro Rosa*: para conscientização do câncer de mama;
- *Novembro Azul*: para conscientização do câncer de próstata;
- *Dezembro Vermelho*: para conscientização de prevenção da Aids;

- *Semana da Saúde*: com foco na melhoria da saúde dos colaboradores, palestras sobre alimentação saudável, drogas lícitas e ilícitas, doenças sexualmente transmissíveis e dengue já foram ministradas.

- Equipe Socioambiental:

O Tabelionato de Protestos de Títulos de Contagem contribui e se preocupa em conscientizar nossos clientes e colaboradores da importância de neutralizar os impactos da nossa atuação sobre o ambiente.

Todo o lixo produzido é separado para coleta seletiva e um grande volume de lixo reciclável de papel é entregue diretamente à ASMAC - Associação de Catadores Autônomos de Materiais Recicláveis de Contagem, sendo um dos maiores fornecedores de matéria prima reciclável da ASMAC.

A Coleta Seletiva de Lixo é um processo que se baseia no recolhimento de materiais potencialmente recicláveis (papéis, plásticos, vidros, metais) previamente separados. A separação é realizada no cartório e a Prefeitura de Contagem realiza a coleta, semanalmente, para distribuição às cooperativas. Além da preocupação em adquirir os papéis, a serem utilizados nos atos notariais, provenientes de manejo florestal sustentável.

Há uma horta localizada na área privativa (não localizada no térreo) do prédio comercial onde funciona o Tabelionato de Protestos de Contagem, com produção trimestral, destinada aos colaboradores e instituições filantrópicas. São aproximadamente 275 (duzentos e setenta e cinco) pés de hortaliças produzidas no meio urbano, verticalmente, trimestralmente, em apenas 30,87 m² de horta suspensa.

São ofertados aos clientes, mudas de árvores frutíferas. Este projeto, ocorre anualmente, desde o ano 2015, que se destaca pela comemoração do “Semana do Meio Ambiente”. Há relatos de clientes que já possuem árvores grandes e frutificando por Contagem.

O Tabelionato de Protestos de Títulos de Contagem alinhado aos desafios energéticos, possui juntamente com os seus colaboradores, um projeto de modernização voltada para a economia de energia nas dependências do cartório. Para atingir esse objetivo, passou por um processo de atualização das luminárias, substituindo suas lâmpadas por tecnologia LED mais eficientes energeticamente, econômicas e com menor impacto ambiental; redução do horário e temperatura em que os ares-condicionados funcionam, bem como conscientização de manutenção das luzes ligadas.

Há uma campanha de incentivo para os colaboradores, onde aquele que obtiver o maior percentual de economia na conta de luz do seu domicílio terá a conta do mês seguinte paga pelo Tabelionato de Protestos de Títulos de Contagem. Essa ação acontece anualmente, há mais de três anos.

Em cada época do ano, existem campanhas específicas realizadas pelo Tabelionato de Protestos de Títulos de Contagem para o auxílio à população carente da cidade de Contagem. As campanhas fixas no calendário são:

- Campanha do agasalho
- Dia das Mães;
- Dia dos Pais;
- Dia das Crianças
- Campanha de Natal
- Dia Mundial da Alimentação.

A semana da saúde é um evento realizado anualmente, no mês de abril, no ambiente corporativo, para promover atividades que informem, esclareçam dúvidas, conscientizem e incentivem o colaborador a cuidar de suas condições físicas e mentais. As diversas ações são realizadas de forma integrada, e, geralmente, acontecem no período de uma semana, em momentos da jornada de trabalho. Todos os setores, departamentos e colaboradores podem e devem participar.

Nessa semana, há uma mudança no cardápio do lanche diário oferecido pelo Tabelionato. Também são realizadas palestras de conscientização sobre boa alimentação, consumo de água e incentivo à prática de exercícios físicos. O cronograma de atividades é programado de modo que não prejudique o trabalho da equipe e não interrompa as atividades habituais do Tabelionato.

O Cartório também possui um cronograma oficial de eventos para estimular a integração e o bom convívio social da equipe. Os eventos sociais são:

- Churrasco;
- Confraternização de final de ano;
- Café da tarde de confraternização do Natal;
- Aniversário do cartório;
- Festa Julina (voltada para arrecadações sociais);
- Bolo mensal para aniversariantes;
- Chá de bebê (quando aplicável).

É nosso dever promover a conscientização de práticas sustentáveis e o uso adequado de recursos naturais. Temos a consciência da nossa capacidade de influenciar de forma positiva a comunidade em que estamos inseridos a agir para diminuir a poluição e minimizar os impactos de nossa atuação sobre o meio ambiente.

A Equipe Socioambiental proporciona à sociedade contagemense ações sociais que cuidam de pessoas em situações de riscos e ações ambientais que cuidam dos recursos não renováveis do nosso planeta, buscando realizar nosso papel de integrantes de uma sociedade colaborativa, em que cada parte realiza sua parcela de melhoria e sustentabilidade.

- Equipe de Inovação:

O Projeto de Inovação para o cartório foi de iniciativa da Tabeliã, visando modernizar e otimizar, cada vez mais os processos, tornando o atendimento mais eficiente e acessível. As inovações trazem eficiência e conveniência para os serviços oferecidos aos nossos clientes.

Hodiernamente, o Cartório de Protesto de Contagem é 100% digital, o protesto é todo eletrônico, com a implementação do sistema eletrônico de registro de protesto, que, permite que os títulos sejam protestados de forma mais rápida e eficiente.

Várias ações voltadas à modernização dos nossos serviços são buscadas pela Equipe de Inovação culminando na implantação de *totens* de consulta e preenchimento de documentos, expansão dos canais de atendimento para WhatsApp, app e videoconferência e expansão/modernização dos serviços online e presenciais. Tudo isso, para melhor atender nossos clientes e contribuir para a saúde econômica do Município de Contagem.

Alguns projetos inovadores do cartório incluem:

Notificações eletrônicas para devedores cujas intimações foram realizadas por editais, facilitando a comunicação e possibilitando a quitação antes do protesto; certidões digitais de protesto, que podem ser

facilmente acessadas eletronicamente e encaminhadas ao solicitante; os devedores podem pagar as taxas de protesto online, simplificando o processo de pagamento; atendimento ao cliente online, permitindo que os usuários obtenham informações e assistência remotamente; implementação de medidas robustas de segurança de dados para proteger informações sensíveis, e, capacitação dos funcionários para lidar com as novas tecnologias e processos, garantindo a eficiência da inovação; desenvolvimento do website do cartório totalmente autoexplicativo, trazendo maior comodidade no acesso à informação; sistema de senha eletrônico, proporcionando maior agilidade no atendimento; HOSTSPOT, serviço de internet para os usuários; tabela de emolumentos e cartilha traduzida em braile; foram oferecidas aulas práticas para alunos da pós graduação da faculdade de Milton Campos; simulador de custos de cancelamento, trazendo facilidade para o cliente verificar o valor dos emolumentos a ser pago; sistema Westphal, que permite que empresas cadastradas consigam ter acesso se constam intimações em aberto; desenvolvimento de um sistema próprio semelhante ao GPS, que permite monitorar o percurso das intimações; renegociação de dívidas protestadas, promovendo intermediação entre credor e devedor para obter êxito no cancelamento do protesto; emissão de carta de cobrança dos emolumentos de cancelamento dos protestos que possuem autorização de cancelamento via CRA, com link de pagamento utilizando QR Code, que também direciona para o whatsapp do cartório, em caso de dúvidas; implantação do sistema Rift, que trouxe a inovação na apresentação online de títulos e documentos de dívida, de forma digital diretamente ao Tabelionato; troca da telefonia para PABX na nuvem, que grava todas as ligações internas e externas; e com a contratação da ICOM, o projeto cartórios acessíveis, que possui uma plataforma de atendimento em libras, é possível o atendimento de surdos com velocidade, interatividade e acessibilidade.

A dinâmica de ações coordenadas das Equipes de Brigada, Socioambiental e de Inovação, tendo como escopo a realização da ESG (Environmental, Social and Governance), tornam o serviço notarial de protestos de Contagem mais humano, sustentável, seguro e protetivo. São frutos de uma governança corporativa engajada no ideal de uma sociedade colaborativa empresarial.