

ATENDIMENTO SEM DISCRIMINAÇÃO RACIAL NOS CARTÓRIOS





Introdução

No dia 21 de março, data reconhecida internacionalmente como o Dia Internacional contra a Discriminação Racial, os Cartórios brasileiros reafirmam seu compromisso com a promoção da igualdade, da dignidade humana e do acesso universal aos direitos.

Inseridos no cotidiano da população e responsáveis por atos essenciais à cidadania, os Cartórios exercem um papel estratégico na construção de uma sociedade mais justa, inclusiva e plural. Nesse contexto, garantir um atendimento livre de qualquer forma de discriminação não é apenas uma diretriz ética, é um dever institucional.

A presente cartilha, desenvolvida no âmbito do projeto Cartório Plural da ANOREG/BR, foi desenhada como um instrumento prático de orientação e aplicação no dia a dia das serventias extrajudiciais. Mais do que um material informativo, trata-se de um guia que pode e deve ser utilizado pelos Cartórios como base para capacitação de equipes, revisão de práticas internas e fortalecimento de uma cultura organizacional pautada no respeito à diversidade e na igualdade de tratamento.

Seu conteúdo foi estruturado para apoiar titulares, prepostos e colaboradores na compreensão dos conceitos relacionados à discriminação racial, bem como na identificação de situações que possam ocorrer no atendimento e na adoção de condutas adequadas para preveni-las e enfrentá-las.

Além disso, esta cartilha dialoga diretamente com as iniciativas de capacitação propostas pelo projeto Cartório Plural, que incluem treinamentos em diversidade, inclusão, comunicação não discriminatória e atendimento humanizado, reforçando a importância da formação contínua como ferramenta essencial para a transformação institucional.

Ao utilizar este material, o Cartório não apenas aprimora a qualidade do atendimento prestado, mas também se posiciona como um agente ativo na promoção da igualdade racial, contribuindo para a construção de um ambiente mais acolhedor, respeitoso e alinhado com os valores fundamentais da cidadania.

Promover a igualdade racial nos Cartórios é, portanto, mais do que uma ação pontual, é um compromisso permanente com a justiça, com os direitos individuais e com a construção de uma sociedade verdadeiramente plural.

Como utilizar esta cartilha

Esta cartilha foi desenvolvida para ser mais do que um material informativo. Ela deve ser utilizada como um instrumento prático de apoio à gestão, à capacitação de equipes e à qualificação do atendimento nos Cartórios, contribuindo para a promoção da igualdade racial no ambiente extrajudicial.

Seu uso pode ser adaptado à realidade de cada serventia, respeitando seu porte, estrutura e dinâmica de funcionamento, mas sempre com o objetivo comum de garantir um atendimento digno, respeitoso e livre de qualquer forma de discriminação.

O uso desta cartilha não deve ser pontual, mas contínuo. Devendo ser revisitada, discutida e aplicada sempre que necessário, servindo como um guia permanente para a atuação dos Cartórios na promoção da igualdade racial.

Utilizar esta cartilha é dar um passo concreto para transformar o atendimento e fortalecer o papel do Cartório como agente de justiça, cidadania e inclusão.

Como usar:

Esta cartilha foi desenhada para três usos simultâneos:

- 1) Balcão (checklists e scripts rápidos);**
- 2) Gestão (POP e indicadores);**
- 3) Comunicação externa (cartazes A3/A4 e canal de manifestação).**

Expediente (preencher):

Serventia: _____

Responsável pelo POP (Procedimento Operacional Padrão): _____

Versão: ____/____.

Uma data que reforça deveres institucionais

O dia 21 de março, instituído como o Dia Internacional contra a **Discriminação Racial**, é um marco global de combate ao racismo e de promoção da igualdade.

Para os Cartórios brasileiros, essa data não representa apenas uma mobilização simbólica, mas um momento de reafirmação de deveres já previstos no ordenamento jurídico brasileiro e inerentes à própria atividade extrajudicial.

O papel do Cartório na garantia de direitos

Os Cartórios são serviços públicos exercidos em caráter privado por delegação do poder público, nos termos do **art. 236 da Constituição Federal**, e têm como finalidade garantir:

- publicidade
- autenticidade
- segurança
- eficácia dos atos jurídicos

Essa atuação deve observar os princípios da **legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência** (art. 37 da Constituição Federal), assegurando atendimento adequado, eficiente e igualitário a todos os cidadãos.

Discriminação racial: implicações jurídicas

O atendimento discriminatório não se limita a uma falha de conduta, ele pode configurar violação direta de direitos fundamentais e infração legal.

A Constituição Federal estabelece que:

- **Art. 3º, IV** — constitui objetivo fundamental da República promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação
- **Art. 5º, caput** — todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza
- **Art. 5º, XLI** — a lei punirá qualquer discriminação atentatória aos direitos e liberdades fundamentais
- **Art. 5º, XLII** — a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível

Além disso, a **Lei nº 7.716/1989** define os crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor, abrangendo condutas discriminatórias que podem ocorrer também no contexto de atendimento ao público.

Impactos para o Cartório

Práticas discriminatórias podem gerar:

- ⚠ Violação de direitos fundamentais do usuário
- ⚠ Responsabilização civil, administrativa e penal
- ⚠ Comprometimento da fé pública e da confiança institucional
- ⚠ Danos à imagem e à credibilidade do serviço

Garantir um atendimento isonômico é, portanto, condição essencial para a legitimidade da atividade extrajudicial.

Compromisso público do Cartório

Como expressão desse dever institucional, recomenda-se a formalização e divulgação do seguinte compromisso:

“Todos os dias, reafirmamos: atendimento com igualdade, respeito e critérios objetivos. Racismo e discriminação racial são incompatíveis com a cidadania e com o serviço público delegado.”



✓ **Compromisso diário deste Cartório**

Neste Cartório, assumimos diariamente:

- Atendimento com igualdade, sem distinção de raça ou cor
- Tratamento digno e respeitoso a todos os usuários
- Aplicação de critérios objetivos e transparentes
- Tolerância zero a práticas discriminatórias
- Ação imediata diante de qualquer conduta inadequada

[nome do titular]

Objetivos desta cartilha

- 1) Prevenir discriminação racial no atendimento e no ambiente de trabalho (condutas explícitas e implícitas).
- 2) Padronizar procedimentos de recepção, qualificação, exigência documental e resposta a incidentes, reduzindo imprevisto e desigualdade.
- 3) Fortalecer canal de manifestação e ciclo de melhoria contínua (Lei 13.460/2017).
- 4) Proteger dados pessoais em reclamações e registros (LGPD), especialmente dados sensíveis.

Público-alvo (quem deve ler e aplicar)

- **Recepção/triagem:** acolhimento, fila/senha, orientação inicial, “primeira resposta” a incidentes.
- **Escreventes (balcão e backoffice):** qualificação, conferência de documentos, orientação técnica com linguagem clara, padronização de exigências.
- **Prepostos e substitutos:** garantia de padrão único, correção de condutas, escalonamento de casos sensíveis.
- **Titulares:** responsabilidade pela gestão do serviço, cultura institucional e POPs compatíveis com normas.
- **Gerência/administrativo:** treinamento, comunicação visual, indicadores, providências e registros.
- **RH (quando houver):** onboarding, reciclagem, canal interno, prevenção e tratamento disciplinar.
- **Encarregado LGPD (ou responsável de dados):** fluxo seguro para registros de incidentes, controle de acesso e minimização.
- **Segurança/portaria (própria ou terceirizada):** tratamento igualitário, contenção de conflitos, postura não discriminatória.

Marco legal em linguagem simples

Norma	O que importa para o cartório	Aplicação prática imediata
Constituição (art. 5º, XLI e XLII; igualdade)	Punibilidade de discriminação; racismo como crime inafiançável/imprescritível	Tolerância zero; resposta institucional; registro e apuração
Lei 7.716/1989	Crimes resultantes de discriminação/preconceito	Treinar equipe para interromper condutas e encaminhar incidentes
Lei 14.532/2023	Atualiza Lei 7.716 e tipifica injúria racial como crime de racismo	Proibir "piadas" e estereótipos; reforçar conduta no atendimento
Lei 12.288/2010	Diretrizes de promoção da igualdade racial	Política interna e comunicação pública do compromisso
Lei 8.935/1994	Serviço público delegado; prestação eficiente/adequada	POPs e padronização; gestão de equipe e atendimento
Lei 13.460/2017	Direitos do usuário; vedação de discriminação; manifestações	Canal de reclamação; linguagem clara; ordem de atendimento
LGPD (Lei 13.709/2018)	Origem racial/étnica é dado sensível	Registro mínimo; acesso restrito; cuidado com formulários

O que é discriminação racial

No contexto dos serviços extrajudiciais, a discriminação racial ocorre quando há qualquer forma de tratamento desigual, direto ou indireto, baseado em raça, cor ou origem étnico-racial, que comprometa o acesso ao serviço em condições de igualdade.

Definição prática (para o dia a dia do Cartório)

Na rotina de atendimento, a discriminação racial pode se manifestar de forma explícita ou sutil.

Considera-se prática discriminatória qualquer situação em que haja:

- Tratamento diferenciado ou menos favorecido
- Exigência adicional não prevista em norma
- Suspeição injustificada ou abordagem constrangedora
- Recusa de atendimento ou criação de obstáculos
- Demora intencional ou priorização indevida
- Uso de linguagem ofensiva, irônica ou estigmatizante
- Criação de barreiras que dificultem o acesso ao serviço

👉 Sempre que essas condutas estiverem relacionadas à raça, cor ou origem, há violação do dever de atendimento isonômico.

🚨 **Atenção**

Nem toda discriminação é explícita. Condutas aparentemente “neutras” também podem ser discriminatórias quando resultam, na prática, em tratamento desigual.



Princípios de atendimento antirracista no cartório

O atendimento antirracista não se limita à ausência de discriminação, ele exige uma postura ativa de garantia de igualdade, respeito e justiça no atendimento.

1. Regra objetiva e igual para todos

Aplicar as mesmas exigências, critérios e procedimentos a todos os usuários.

- ❌ Evitar criar exigências adicionais sem base normativa.

2. Respeito ativo

Adotar postura profissional, empática e respeitosa.

- ✅ Tom de voz adequado
- ✅ Escuta atenta
- ✅ Tratamento digno em todas as interações

3. Linguagem clara e acessível

Garantir que o usuário compreenda o serviço.

- ✅ Explicar etapas, prazos e custos
- ✅ Justificar exigências de forma transparente
- ✅ Evitar termos excessivamente técnicos sem explicação

4. Ambiente seguro e livre de discriminação

O Cartório deve ser um espaço de proteção e respeito.

- ❌ Não tolerar ofensas, piadas ou "racismo recreativo"
- ✅ Intervir imediatamente diante de condutas inadequadas

5. Privacidade e proteção de dados

Assegurar o uso adequado das informações do usuário.

- ✅ Coletar apenas os dados necessários
- ✅ Restringir acessos indevidos
- ✅ Evitar exposição desnecessária de informações sensíveis

Procedimentos de recepção e organização da fila

Atendimento inicial: ponto crítico de igualdade

A recepção é a porta de entrada do Cartório e o primeiro momento de contato com o usuário. É nesse ponto que se estabelece a percepção de **equidade, respeito e confiança no serviço público delegado**.

A organização da fila e o acolhimento inicial devem observar rigorosamente os princípios da **impessoalidade, isonomia e eficiência** (art. 37 da Constituição Federal), garantindo que todos os usuários sejam atendidos com critérios objetivos, transparentes e uniformes.

Qualquer desvio nesse momento, ainda que sutil, pode gerar tratamento desigual e configurar risco de discriminação.

Procedimento Operacional Padrão (POP) — Recepção

Acolhimento inicial

Cumprimente o usuário de forma cordial, identifique-se (nome e função) e inicie o atendimento com uma abordagem padrão:

☺ “Bom dia/boa tarde, como posso ajudar?”

2. Identificação da demanda

Ouçá com atenção e registre corretamente a necessidade do usuário, evitando suposições ou julgamentos prévios.

3. Explicação do fluxo

Informe de forma clara:

- Sistema de senhas
- Ordem de atendimento
- Guichês responsáveis
- Prazos estimados
- ✓ Transparência reduz conflitos e evita percepções de favorecimento.

4. Organização da fila com critérios objetivos

Adote rigorosamente:

- ✓ Ordem de chegada
- ✓ Prioridades legais (idosos, gestantes, PCDs, etc.)
- ✗ Sem exceções informais ou subjetivas.

5. Proibição de triagem discriminatória

É vedada qualquer forma de seleção baseada em percepção pessoal.

🚫 Evitar práticas como:

- “Quem parece suspeito”
- “Quem está malvestido”
- “Quem parece não ser daqui”

👉 Essas condutas violam o princípio da impessoalidade e podem configurar discriminação racial.

6. Gestão de conflitos com respeito e discrição

Em situações de tensão:

- ✓ Reduza a exposição do usuário
- ✓ Convide para atendimento em área reservada, sempre que possível
- ✓ Mantenha postura neutra e profissional

7. Tratamento de relatos de discriminação

Caso o usuário relate discriminação:

- ✓ Acolha com escuta ativa
- ✓ Não minimize a situação
- ✓ Acione o protocolo interno de registro e encaminhamento
- 📌 (Conforme orientações específicas nesta cartilha – pag.20)

8. Encerramento do atendimento

Finalize de forma clara e cordial:

- ✓ Confirme os próximos passos
- ✓ Reforce prazos e orientações
- ✓ Agradeça o usuário
- 🗨️ “Seu atendimento seguirá por este fluxo. Qualquer dúvida, estamos à disposição.”

Atenção na recepção

🚨 A recepção é um dos pontos mais sensíveis para ocorrência de discriminação.

Pequenas atitudes, como alterar a ordem de atendimento ou adotar critérios subjetivos, podem gerar tratamento desigual e comprometer a confiança no Cartório.

✓ Checklist diário da recepção

(Para uso interno da equipe)

- ☐ Painel ou cartaz visível com regras de atendimento e prioridades legais
- ☐ Sistema de fila aplicado de forma uniforme (sem exceções informais)
- ☐ Linguagem padrão de acolhimento utilizada por toda a equipe
- ☐ Equipe orientada a evitar qualquer tipo de julgamento subjetivo
- ☐ Procedimento de registro de manifestações disponível e visível ao usuário
- ☐ Ambiente organizado, com fluxo claro e sinalização adequada

Identificação, qualificação e exigência documental sem discriminação

A identificação do usuário, a qualificação das partes e a exigência de documentos são etapas essenciais para a segurança jurídica dos atos praticados pelos Cartórios.

Esses procedimentos devem observar rigorosamente os princípios da **legalidade, impessoalidade e isonomia** (art. 37 da Constituição Federal), garantindo que todas as pessoas sejam tratadas com base em critérios objetivos, previamente definidos e aplicáveis a qualquer usuário em situação equivalente.

 Exigir documentos é necessário. Exigir de forma desigual é ilegal.

Regra de ouro

Toda exigência deve ser:

- ✓ Necessária ao ato
- ✓ Baseada em norma ou procedimento interno
- ✓ Aplicada de forma padronizada

 A variação de exigências “conforme a pessoa” é um dos principais riscos de discriminação no atendimento e pode comprometer a legalidade do ato e a confiança no serviço.

Procedimento recomendado

(para escreventes e prepostos)

Utilizar roteiros ou checklists definidos por tipo de ato: (reconhecimento de firma, autenticação, procurações, escrituras, registro civil etc.)

- ✔ Isso reduz subjetividade e garante uniformidade no atendimento.

Transparência na exigência

Ao solicitar documentos, explique de forma clara:

🗣️ “Para este ato, precisamos deste documento por conta da exigência de segurança e da norma aplicável.”

- ✔ O usuário deve compreender o motivo da exigência, isso evita conflitos e reforça a confiança.

Tratamento técnico de dúvidas

Se houver dúvida sobre autenticidade ou regularidade:

- ✔ Trate como questão técnica, não pessoal
- ✔ Aplique o mesmo procedimento para qualquer usuário
- ✔ Evite comentários ou suposições baseadas em aparência
- ❌ Nunca associe suspeita a características físicas, raciais ou sociais.

Linguagem e condutas vedadas

É proibido utilizar termos ou expressões que possam reforçar estereótipos ou discriminação. Exemplos de condutas inadequadas:

- Comentários sobre aparência (“cara de suspeito”)
- Referências a traços físicos, cabelo ou cor da pele
- Juízos de valor sobre origem ou condição social
- 👉 Mesmo em tom informal, essas práticas são incompatíveis com o serviço público delegado.

Risco crítico

🚨 **Exigir documentos “a mais” sem justificativa objetiva pode configurar:**

- Violação do princípio da igualdade
- Conduta discriminatória
- Falha na prestação do serviço
- Risco de responsabilização

👉 A padronização protege o usuário e o Cartório.

Mini-checklist “anti-exigência extra”

(Para uso imediato no atendimento)

- [] Antes de solicitar um documento, verifique:
 - [] Existe base normativa ou procedimento interno que justifique essa exigência?
 - [] Eu faria exatamente o mesmo pedido para qualquer pessoa na mesma situação?
 - [] Expliquei a exigência com clareza, sem termos técnicos desnecessários?
 - [] Estou tratando o caso com critérios objetivos, sem julgamento pessoal?
- Boas práticas que fortalecem a igualdade

- ✔ Manter roteiros atualizados por tipo de ato
- ✔ Treinar a equipe para padronização do atendimento
- ✔ Revisar exigências recorrentes para evitar excessos
- ✔ Incentivar explicação clara e transparente ao usuário

👉 Atendimento técnico + padronização = segurança jurídica + equidade

Comunicação clara: qualidade, eficiência e igualdade

A linguagem utilizada no atendimento é um elemento essencial para a qualidade do serviço prestado pelo Cartório.

Mais do que uma boa prática, a comunicação clara e acessível contribui para a redução de conflitos, evita erros no atendimento e diminui a assimetria de informação entre o usuário e o serviço extrajudicial.

No contexto jurídico-administrativo, a clareza na comunicação está diretamente relacionada aos princípios da **eficiência, publicidade e transparência** (art. 37 da Constituição Federal), garantindo que o usuário compreenda seus direitos, deveres e os procedimentos necessários para a realização dos atos.

👉 Explicar bem também é garantir acesso à cidadania.

Linguagem simples no balcão (orientação prática)

No atendimento direto ao público, recomenda-se:

- ✓ Utilizar frases curtas e objetivas
- ✓ Evitar termos técnicos sem explicação
- ✓ Explicar etapas, prazos e custos de forma clara
- ✓ Confirmar se o usuário compreendeu as orientações
- ✓ Manter postura acolhedora, sem tom impositivo ou impaciente

🗣 Exemplo prático:

Em vez de dizer “é necessário apresentar a documentação hábil para qualificação registral”, prefira:

👉 “Você precisa trazer estes documentos para que possamos fazer o registro corretamente.”

Sinalização: transparência no ambiente

A sinalização adequada é uma ferramenta essencial para organizar o atendimento, reduzir dúvidas e garantir tratamento igualitário.

Quando bem estruturada, ela evita abordagens seletivas, reduz a dependência de explicações individuais e fortalece a percepção de justiça no atendimento.

Sinalização mínima recomendada (baixo custo)

O Cartório deve disponibilizar, em local visível:

- Como funciona a fila ou sistema de senhas
- Documentos por tipo de serviço
- Como registrar manifestação (reclamação, sugestão, elogio ou denúncia)

👉 Essas informações devem ser claras, objetivas e acessíveis a todos os usuários.

Acessibilidade e inclusão no atendimento

A promoção da acessibilidade está diretamente alinhada ao compromisso dos Cartórios com a igualdade de acesso aos serviços.

No âmbito do projeto **Cartório Plural**, a inclusão é tratada como um eixo estruturante, com iniciativas voltadas à capacitação das equipes, à melhoria do atendimento e à promoção da diversidade no ambiente institucional.

Isso inclui, entre outras ações:

- ✓ Orientação para atendimento inclusivo
- ✓ Disponibilização de materiais acessíveis
- ✓ Incentivo à diversidade nas equipes
- ✓ Adoção de critérios de inclusão vinculados a programas institucionais

 **Inclusão não é diferencial, é responsabilidade.**

Apoio em Libras (boa prática recomendada)

A acessibilidade comunicacional deve ser considerada no atendimento ao público.

Nesse contexto, iniciativas setoriais vêm sendo desenvolvidas para ampliar o acesso de pessoas surdas aos serviços extrajudiciais, incluindo:

- ✓ Parcerias para contratação de intérpretes de Libras
- ✓ Uso de centrais de interpretação remota
- ✓ Apoio digital para comunicação acessível

A adoção dessas práticas fortalece o compromisso do Cartório com um atendimento verdadeiramente inclusivo.

CARTÓRIO
plural
DIVERSO COMO OS BRASILEIROS



Acessibilidade e inclusão no atendimento

Atendimento com respeito e igualdade

Este Cartório atende todas as pessoas com igualdade, respeito e critérios objetivos. Não é tolerada qualquer forma de discriminação.



Leia o QR Code e acesse
o canal de ouvidoria

Canais de manifestação: dever de escuta e melhoria contínua

Os Cartórios devem assegurar ao usuário meios adequados para registrar **reclamações, denúncias, sugestões e elogios**, como parte da qualidade do serviço prestado.

A **Lei nº 13.460/2017** (Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos) estabelece diretrizes para o atendimento, a participação do usuário e a melhoria contínua dos serviços, incluindo:

- direito à manifestação
- tratamento adequado das demandas
- resposta em prazo razoável
- utilização das informações para aprimoramento do serviço

 **Ouvir o usuário é parte da função pública exercida pelo Cartório.**

Registro de ocorrências com proteção de dados (LGPD)

O registro de manifestações deve respeitar a **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**, especialmente no tratamento de dados pessoais.

Princípios aplicáveis no registro

- Finalidade** — coletar dados apenas para apuração e resposta da manifestação
- Necessidade (minimização)** — registrar somente as informações indispensáveis
- Segurança** — proteger os dados contra acessos indevidos
- Acesso restrito** — limitar o tratamento a pessoas autorizadas

Atenção aos dados sensíveis

Informações sobre origem racial ou étnica são consideradas dados pessoais sensíveis pela LGPD. Só **devem** ser registradas quando estritamente necessárias para a apuração do caso. **Devem** ter tratamento diferenciado, com acesso restrito e finalidade específica.

 Registrar demais pode ser tão grave quanto deixar de registrar.

Fluxo de tratamento da manifestação

Ciclo recomendado (resumo operacional)



📌 Etapas na prática

Acolher

- ✓ Escuta ativa, sem julgamento
- ✓ Postura respeitosa e empática

2. Registrar

- ✓ Formalizar manifestação em sistema ou livro próprio
- ✓ Registrar apenas o necessário

Classificar

- ✓ **Identificar o tipo:** reclamação, denúncia, sugestão ou elogio
- ✓ Avaliar grau de gravidade e urgência

4. Apurar

- ✓ Levantar informações internas
- ✓ Garantir imparcialidade na análise

Responder

- ✓ Dar retorno claro ao usuário
- ✓ Informar providências adotadas, quando cabível

6. Corrigir o processo

- ✓ Ajustar fluxos, condutas ou procedimentos
- ✓ Evitar reincidência

5. Monitorar indicadores

- ✓ Acompanhar recorrência de casos
- ✓ Identificar padrões e pontos de melhoria

👉 Cada manifestação é uma oportunidade de aprimorar o serviço.

7. O que não pode acontecer

- ⊗ Ignorar ou desestimular manifestações
- ⊗ Expor o usuário ou suas informações
- ⊗ Registrar dados excessivos ou irrelevantes
- ⊗ Tratar denúncias de forma informal ou sem registro

Checklist rápido (para equipe)

- ☐ O Cartório possui canal visível para manifestações?
- ☐ A equipe sabe como registrar corretamente uma ocorrência?
- ☐ Os dados coletados são apenas os necessários?
- ☐ Há controle de acesso às informações registradas?
- ☐ Existe prazo definido para resposta ao usuário?
- ☐ As ocorrências geram melhoria de processos?

Scripts de atendimento e microtreinamento

Materiais de padronização (manual de atendimento) mostram a importância da linguagem única e postura profissional; os scripts abaixo adicionam o componente antirracista e de resposta a incidentes.

Script 1 — acolhimento padrão

“Bom dia/boa tarde. Eu sou [NOME], [FUNÇÃO]. Como posso ajudar? Vou explicar os passos e os documentos necessários de forma objetiva.”

Script 2 — quando o usuário relata discriminação racial “Obrigado por me informar. Sinto muito pelo ocorrido. Aqui não aceitamos discriminação. Vou registrar sua manifestação e encaminhar para apuração. Você deseja que seu contato seja tratado com sigilo, quando aplicável?”

Script 3 — quando alguém pratica ofensa racista no salão

“Eu preciso interromper. Comentários discriminatórios não são aceitos aqui. Vamos manter o respeito. Se continuar, o atendimento será encerrado e registraremos a ocorrência para providências.”

Script 4 — correção pela liderança (feedback imediato)

“Nosso padrão é atendimento igualitário, com regras objetivas e respeito. Comentários sobre cor/raça/traços são incompatíveis com o serviço e serão tratados como violação de conduta.”

Microcasos (para 20 minutos de treinamento)

Caso A: usuário negro recebe lista de documentos maior que outro usuário para o mesmo ato → equipe deve identificar “exigência extra” e corrigir com checklist do ato.

Caso B: atendente faz “brincadeira” sobre cabelo/traços → liderança deve interromper e registrar como incidente interno.

Comunicação visível:

reforço do compromisso institucional

A sinalização no ambiente do Cartório é um instrumento essencial para garantir transparência, orientação ao usuário e prevenção de práticas discriminatórias.

Cartazes claros, objetivos e bem posicionados contribuem para:

- ✓ Informar direitos e deveres do usuário
- ✓ Padronizar o atendimento
- ✓ Reduzir conflitos e dúvidas
- ✓ Reforçar o compromisso com a igualdade

👉 O que está visível no ambiente orienta o comportamento da equipe e do usuário.

Boas práticas de uso

- ✓ Posicionar os cartazes em locais visíveis (entrada, recepção e guichês)
- ✓ Garantir leitura fácil (fonte legível e contraste adequado)
- ✓ Manter os materiais atualizados e conservados
- ✓ Alinhar o conteúdo com a comunicação verbal da equipe

👉 Comunicação visual e atendimento devem transmitir a mesma mensagem.

🔔 Atenção

Cartazes não substituem condutas. Eles devem refletir práticas reais de atendimento.

👉 O compromisso institucional precisa ser visível e vivido no dia a dia

ATENDIMENTO COM IGUALDADE E RESPEITO

Este Cartório atende todas as pessoas com urbanidade, respeito e critérios objetivos.

Não é tolerada qualquer forma de discriminação racial.

Se você se sentir discriminado(a), registre sua manifestação pelos canais disponíveis.



COMO REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

- 1) Informe ao atendente: “Quero registrar uma manifestação.”
 - 2) Escolha o tipo:
 - Reclamação
 - Denúncia
 - Sugestão
 - Elogio
 - 3) Receba seu protocolo e acompanhe a resposta pelos canais informados
- ✓ Sua manifestação contribui para a melhoria do serviço.



Aprender com a prática: do discurso à implementação

A promoção de um atendimento antidiscriminatório nos Cartórios não depende apenas de diretrizes normativas, ela se consolida na prática, por meio de ações concretas, comunicação institucional clara e mecanismos de gestão.

Experiências já implementadas no Brasil demonstram que é possível transformar princípios como igualdade, respeito e inclusão em **rotinas operacionais, indicadores de qualidade e cultura organizacional**.

Como aplicar no seu Cartório

A partir desses exemplos, é possível adotar medidas simples e eficazes:

- ✓ Definir e divulgar um compromisso institucional claro
- ✓ Padronizar o atendimento com base em princípios de igualdade
- ✓ Criar rotinas de acompanhamento de manifestações
- ✓ Estabelecer indicadores básicos de qualidade
- ✓ Promover capacitação contínua da equipe

 **Boas práticas não exigem grandes estruturas, exigem consistência.**

A seguir, confira os exemplos que podem inspirar a atuação dos Cartórios.

Caso — Posicionamento institucional e cultura organizacional

Criar uma comunicação com um posicionamento explícito contra o preconceito, incorporando o conceito de Cartório plural como diretriz de atuação.

A iniciativa demonstra como valores institucionais podem ser traduzidos em:

- ✓ Mensagem pública clara e acessível
- ✓ Padronização do atendimento com foco no respeito
- ✓ Estrutura física pensada para acolhimento e conforto
- ✓ Integração entre comunicação, ambiente e conduta

Aprendizado-chave:

O compromisso com a igualdade precisa ser visível, comunicado e praticado de forma consistente.

Caso 2 — Monitoramento de reclamações e uso de dados

Elaborar relatórios periódicos com estatísticas de reclamações relacionadas aos serviços extrajudiciais, em alinhamento com diretrizes do CNJ.

Esses dados incluem:

- ✓ Quantitativo de reclamações
- ✓ Classificação das demandas
- ✓ Monitoramento contínuo com periodicidade definida

Aprendizado-chave:

O tratamento das manifestações dos usuários pode evoluir de uma função reativa para uma ferramenta estratégica de gestão.

Aplicação prática no Cartório:

- Criar indicadores simples (ex.: número de reclamações por mês)
- Identificar padrões recorrentes
- Utilizar dados para melhoria de processos

Caso 3 — Governança de manifestações

Adotar procedimentos estruturados para o registro, triagem e tratamento das manifestações dos usuários.

Um modelo que evidencie:

- ✓ Fluxo organizado de atendimento das manifestações
- ✓ Classificação adequada das demandas
- ✓ Encaminhamento para áreas responsáveis
- ✓ Uso das informações para melhoria do serviço

📁 Aprendizado-chave:

Manifestações não são apenas reclamações, são insumos para aprimoramento institucional e transparência.

O que esses casos ensinam

- ✓ Posicionamento institucional precisa ser explícito
- ✓ Atendimento deve refletir os valores comunicados
- ✓ Dados ajudam a identificar falhas e evoluir processos
- ✓ Reclamações são oportunidades de melhoria
- ✓ Estrutura + cultura + gestão = atendimento de qualidade

POP 2 /3 — Atendimento sem discriminação racial no Cartório

. Objetivo

Estabelecer diretrizes e procedimentos padronizados para garantir atendimento isonômico, respeitoso e livre de discriminação racial no âmbito do Cartório, bem como orientar a resposta a incidentes, o tratamento adequado de dados pessoais e a melhoria contínua dos processos internos.

👉 Este POP assegura conformidade com os princípios da igualdade, dignidade da pessoa humana, impessoalidade e eficiência.

2. Escopo

Aplica-se a todos os canais de atendimento do Cartório:

- Presencial
- Telefônico
- Digital

Abrange todos os colaboradores e funções:

- ✓ Recepção Escreventes
- ✓ Prepostos Liderança/Gerência
- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Encarregado de Dados (LGPD)
- ✓ Equipe de apoio/segurança
- ✓
- ✓

3. Papéis e responsabilidades

📍 Visão geral

Recepção

- ✓ Realizar acolhimento inicial
- ✓ Organizar fila com critérios objetivos
- ✓ Registrar manifestações iniciais

Escreventes

- ✓ Aplicar checklist por tipo de ato
- ✓ Utilizar linguagem simples e clara
- ✓ Garantir padronização das exigências

Preposto / Liderança

- ✓ Atuar em situações sensíveis
- ✓ Interromper condutas discriminatórias
- ✓ Escalar e acompanhar casos críticos

Encarregado LGPD

- ✓ Garantir tratamento adequado de dados pessoais
- ✓ Controlar acesso a informações sensíveis
- ✓ Orientar equipe sobre proteção de dados

Titular / Gerência

- ✓ Definir medidas corretivas e disciplinares
- ✓ Avaliar ocorrências e indicadores
- ✓ Promover melhorias de processo

4. Procedimento operacional

Recepção e organização da fila (organizar em cards)

- ✓ Ordem de chegada
- ✓ Prioridades legais (idosos, gestantes, PCDs etc.)
- ✓ Sinalização clara e visível
- ✗ Vedada qualquer triagem subjetiva ou discriminatória

Qualificação e exigência documental

- ✓ Utilizar checklist padronizado por tipo de ato
- ✓ Aplicar critérios objetivos e uniformes
- ✗ Não variar exigências com base em aparência, origem ou percepção pessoal

Incidente ou relato de discriminação

- ✓ Acolher com escuta ativa e respeito
- ✓ Registrar formalmente a ocorrência
- ✓ Evitar exposição do usuário
- ✗ Utilizar modelo de registro institucional

Apuração

- ✓ Designação de responsável pela liderança
- ✓ Análise imparcial dos fatos
- ✓ Prazo interno sugerido: até 10 dias corridos (ajustável conforme normas locais)
- ✓ Garantir retorno ao usuário

Medidas e correções

- ✓ Ajustes em procedimentos internos
- ✓ Capacitação da equipe
- ✓ Medidas disciplinares, quando aplicável

👉 A resposta deve ser proporcional à gravidade da ocorrência.

Princípios do POP

- ✓ Igualdade no atendimento
- ✓ Padronização de procedimentos
- ✓ Transparência e rastreabilidade
- ✓ Proteção de dados
- ✓ Melhoria contínua

Checklist rápido de implementação

- [] POP formalizado e divulgado internamente
- [] Equipe treinada sobre o conteúdo
- [] Fluxo de registro de ocorrências ativo
- [] Responsáveis definidos por etapa
- [] Controle de acesso a dados implementado
- [] Indicadores de acompanhamento definidos

👉 Um POP bem estruturado transforma princípios em prática, reduz riscos institucionais e garante um atendimento mais justo, seguro e alinhado com a função pública do Cartório.

Registro de suspeita ou relato de discriminação racial

O registro de ocorrências é um instrumento essencial para garantir **rastreabilidade, transparência e melhoria contínua no atendimento do Cartório**.

Ele deve ser realizado de forma **objetiva, imparcial e segura**, assegurando o respeito ao usuário e a proteção de seus dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.460/2017 e da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Boas práticas no registro

- ✓ Registrar imediatamente após o ocorrido
- ✓ Utilizar linguagem neutra e objetiva
- ✓ Garantir confidencialidade das informações
- ✓ Evitar exposição do usuário
- ✓ Assegurar encaminhamento e acompanhamento do caso

⊘ O que evitar

- ⊘ Opiniões pessoais ou julgamentos no registro
- ⊘ Comentários sobre aparência ou características do usuário
- ⊘ Coleta excessiva de dados
- ⊘ Registro incompleto ou informal

Um registro mal feito compromete a apuração.

Um registro bem estruturado transforma relatos em ações concretas, fortalece a transparência e contribui para um atendimento mais justo, seguro e alinhado com a função pública do Cartório.

 **Registrar corretamente é proteger o usuário e o Cartório.**

Formulário padrão de registro

Identificação da ocorrência

Número do registro: _____

Data: ____ / ____ / ____ Hora: _____

Canal de atendimento:

() Presencial () Telefone () Digital

Informações do atendimento

Serviço/ato relacionado: _____

Local do atendimento (guichê/sala): _____

Descrição objetiva do relato *(Relatar os fatos de forma clara, sem opiniões, julgamentos ou interpretações(ex.: “usuário relatou que...”))*

Providências imediatas adotadas

(Marcar conforme aplicável)

- ☐ Atendimento conduzido com dignidade e critérios objetivos
- ☐ Usuário orientado sobre canais de manifestação e retorno
- ☐ Atendimento em área reservada oferecido (quando necessário)
- ☐ Liderança acionada para acompanhamento do caso

Dados pessoais e LGPD

Contato do usuário (opcional): _____

Deseja sigilo das informações?

() Sim () Não

Indicadores mínimos (mensal/trimestral)

Dimensão	Indicador	Meta sugerida	Fonte
Capacitação	% equipe treinada (por função)	≥ 90% em 60 dias	lista de presença/quiz
Atendimento	% atendimentos com checklist do ato aplicado	≥ 80%	auditoria interna
Manifestações	nº manifestações com tema "discriminação/atendimento"	acompanhar tendência	protocolo interno
Resposta	prazo médio de resposta ao usuário	reduzir mês a mês	protocolo interno
Satisfação	nota 0-10 do atendimento	≥ 8,0	formulário QR

A lógica de medir qualidade do serviço e manifestações do usuário é compatível com a Lei 13.460/2017 e com práticas públicas de acompanhamento de reclamações no extrajudicial em alguns tribunais.

Formulário de pesquisa curto pronto para QR code

PESQUISA RÁPIDA — 1 minuto

- 1) Você foi atendido(a) com respeito? () Sim () Parcial () Não
- 2) Você entendeu documentos e etapas? () Sim () Não
- 3) Você sentiu tratamento igual para todos? () Sim () Não () Prefiro não responder
- 4) Nota do atendimento (0 a 10): ____
- 5) Comentário (opcional): _____

Nota LGPD: não solicitar dados sensíveis nem identificação obrigatória no formulário público.

Fluxo de manifestação e apuração (sugestão)



Cartórios como agentes de cidadania, igualdade e confiança

Os Cartórios brasileiros exercem papel essencial na garantia de direitos, na promoção da segurança jurídica e no fortalecimento da cidadania.

Mais do que cumprir normas, cabe às serventias extrajudiciais atuar com **consciência social, responsabilidade institucional e respeito à diversidade**, assegurando que todas as pessoas sejam atendidas com dignidade, igualdade e imparcialidade.

O enfrentamento a qualquer forma de discriminação, inclusive racial, não é apenas uma diretriz ética, mas um compromisso jurídico e institucional alinhado à Constituição Federal e à legislação brasileira.

Nesse contexto, iniciativas como o **Cartório Plural** reforçam que o atendimento humanizado, inclusivo e acessível deve ser parte integrante da rotina dos serviços.

Como destacado na proposta de capacitação do projeto: a formação contínua das equipes é essencial para desenvolver competências práticas no enfrentamento de situações discriminatórias, na comunicação inclusiva e na promoção de ambientes respeitosos.

Transformar diretrizes em prática

A implementação de fluxos, registros, indicadores e capacitações não deve ser vista como uma obrigação isolada, mas como parte de um sistema contínuo de evolução.

Cada manifestação recebida, cada ocorrência registrada e cada melhoria implementada contribuem para:

- ✓ Aperfeiçoar o atendimento
- ✓ Reduzir riscos institucionais
- ✓ Fortalecer a confiança do usuário
- ✓ Consolidar a imagem do Cartório como espaço seguro e acessível

A cultura organizacional deve ser orientada por:

- Transparência
- Responsabilização
- Aprendizado contínuo
- Respeito às diferenças

Os Cartórios são agentes ativos na promoção da diversidade e igualdade, contribuindo para uma sociedade mais justa por meio dos serviços que prestam.

REFERÊNCIAS

Legislação e normas

- Constituição Federal de 1988
- Lei nº 7.716/1989 (Crimes resultantes de preconceito de raça ou cor)
- Lei nº 12.288/2010 (Estatuto da Igualdade Racial)
- Lei nº 13.460/2017 (Direitos do usuário de serviços públicos)
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD)
- Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência)

Referências online:

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 17 mar. 2026.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Câmara dos Deputados. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/consti/1988/constituicao-1988-5-outubro-1988-322142-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 17 mar. 2026.

BRASIL. Lei nº 7.716, de 5 de janeiro de 1989. Define os crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7716compilado.htm. Acesso em: 17 mar. 2026.

BRASIL. Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994. Regulamenta o art. 236 da Constituição Federal, dispondo sobre serviços notariais e de registro. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8935.htm. Acesso em: 17 mar. 2026.

BRASIL. Decreto nº 65.810, de 8 de dezembro de 1969. Promulga a Convenção Internacional sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/d65810.html. Acesso em: 17 mar. 2026.

BRASIL. Lei nº 12.288, de 20 de julho de 2010. Institui o Estatuto da Igualdade Racial. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12288.htm. Acesso em: 17 mar. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 17 mar. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 17 mar. 2026.

BRASIL. Lei nº 14.532, de 11 de janeiro de 2023. Altera a Lei nº 7.716/1989 para tipificar o crime de injúria racial. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/l14532.htm. Acesso em: 17 mar. 2026.

BRASIL. Decreto nº 10.932, de 10 de janeiro de 2022. Dispõe sobre a Convenção Interamericana contra o Racismo. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/d10932.htm. Acesso em: 17 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução nº 490, de 8 de março de 2023. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original14432720230313640f368fb5323.pdf>. Acesso em: 17 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Pacto Nacional do Judiciário pela Equidade Racial. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/direitos-humanos/pacto-nacional-do-judiciario-pela-equidade-racial/>. Acesso em: 17 mar. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO (TJSP). Ouvidoria do TJSP: Justiça mais próxima do cidadão. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=100811>. Acesso em: 17 mar. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ (TJPA). Provimentos da Corregedoria-Geral de Justiça. Disponível em: <https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/institucional/Corregedoria-Geral-de-Justica/659290-provimentos.xhtml>. Acesso em: 17 mar. 2026.

ASSOCIAÇÃO DOS NOTÁRIOS E REGISTRADORES DO ESTADO DE SÃO PAULO (ANOREG/SP). Manual de atendimento ao público. Disponível em: https://www.anoregsp.org.br/_Documentos/Upload_Conteudo/cartilhas/manual-de-atendimento-ao-publico.pdf. Acesso em: 17 mar. 2026.

ASSOCIAÇÃO DOS NOTÁRIOS E REGISTRADORES DO BRASIL (ANOREG/BR). Pesquisa Datafolha: imagem dos cartórios (2025). Disponível em: <https://www.anoreg.org.br/site/wp-content/uploads/2025/12/Pesquisa-DataFolha-2025.pdf>. Acesso em: 17 mar. 2026.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). International Day for the Elimination of Racial Discrimination. Disponível em: <https://www.un.org/en/observances/end-racism-day>. Acesso em: 17 mar. 2026.

CARTÓRIO PLURAL. Diverso como os brasileiros. Disponível em: <https://cartorioplural.org.br/>. Acesso em: 17 mar. 2026.

CARTÓRIO **plural** DIVERSO COMO OS BRASILEIROS

COMPROMISSO COM A DIVERSIDADE, IGUALDADE E CIDADANIA

Os Cartórios brasileiros são protagonistas na garantia de direitos e na construção de uma sociedade mais justa. Promover um atendimento inclusivo, respeitoso e livre de discriminação é mais do que uma obrigação legal, é um compromisso com cada cidadão. Esta cartilha é um guia para transformar princípios em prática e fortalecer o papel social dos serviços extrajudiciais.



Associação dos Notários e Registradores do Brasil