

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	14
INTRODUÇÃO.....	15
CAPÍTULO 1 - O que é um cartório, afinal?.....	17
1.1 Os tipos de cartório: cada um com sua missão	18
1.2 Cartório judicial x extrajudicial	20
1.3 A função social do cartório	21
CAPÍTULO 2 - Estrutura básica de um cartório	22
2.1 Como tudo funciona por dentro	22
2.2 Os principais papéis dentro do cartório	22
2.3 Como o cartório se organiza.....	23
2.4 A lógica do trabalho em equipe	25
CAPÍTULO 3 - Linguagem cartorária: descomplicando o juridiquês.....	26
3.1 Termos do dia a dia (e o que realmente significam)	26
3.2 Palavras que mudam de sentido no cartório.....	27
3.3 Siglas e expressões que você vai ouvir muito	28
3.4 Como aprender mais rápido?.....	29
CAPÍTULO 4 - Atendimento ao público: o coração do cartório..	30

4.1 Quem chega ao cartório nem sempre entende o que precisa	30
4.2 Dicas para um bom atendimento	31
4.3 Casos sensíveis exigem mais do que técnica	31
4.4 Atendimento também é organização	32
4.5 O que o(a) cliente leva do cartório além do papel?	32

CAPÍTULO 5 - Os atos mais comuns e suas rotinas..... 33

5.1 Reconhecimento de firma	33
5.2 Autenticação de cópias	34
5.3 Escritura pública	35
5.4 Procuração pública.....	36
5.5 Registro de nascimento, casamento e óbito (RCPN)	36
5.6 Registro de documentos diversos (RTD e RCPJ)	37
5.7 Ata notarial.....	38
5.8 Registro da escritura	38
5.9 Protesto de títulos	39

CAPÍTULO 6 - Primeiros erros e como evitá-los..... 40

6.1 Fingir que entendeu (quando não entendeu nada)	40
6.2 Não conferir documentos com atenção	41
6.3 Querer fazer tudo sozinho(a).....	41
6.4 Agir com pressa para “mostrar agilidade”	42
6.5 Ficar com medo do(a) cliente mais exigente.....	42
6.6 Não anotar o que aprende no dia a dia	42

CAPÍTULO 7 - Organização e produtividade no cartório..... 44

7.1 Tudo começa com rotina.....	44
7.2 Crie o seu próprio sistema de organização.....	45
7.3 A tríade da produtividade cartorária: atenção, tempo e comunicação	46
7.4 Organização física também conta	46
7.5 Evite os “ladrões de tempo”	47
7.6 A produtividade silenciosa	47

CAPÍTULO 8 - Crescimento profissional dentro do cartório48

8.1 Há espaço para crescer? Sim! E muito.	48
8.2 O que observar no dia a dia para aprender mais.....	49
8.3 Estude! Mesmo fora do expediente	50
8.4 Seja proativo(a).....	50
8.5 Tenha postura profissional — sempre	51
8.6 Pense no cartório como carreira, não como “emprego temporário”	51

CAPÍTULO 9 - Desafios e recompensas da vida cartorária.....53

9.1 Os desafios: o que pode pesar no começo (ou sempre).....	53
9.2 As recompensas: por que vale a pena	54
9.3 Cartório não é só “burocracia” — é cidadania	54

CAPÍTULO 10 - Deveres do(a) oficial e dos(as) colaboradores(as)56

10.1 Por que falar em deveres dentro do cartório?.....	56
10.2 Deveres do(a) oficial ou tabelião(ã)	57
10.3 Deveres dos(as) colaboradores(as)	58

10.4 Respeito mútuo e cooperação: a base de uma equipe forte	59
10.5 O cartório é público, mas a responsabilidade é pessoal.....	59

CAPÍTULO 11 - Postura profissional no cartório (CLT e conduta)

.....	60
11.1 Regime CLT: o que significa na prática.....	60
11.2 Uso de celular e redes sociais no horário de expediente	60
11.3 Pontualidade e comprometimento.....	61
11.4 Atitudes que transmitem profissionalismo desde o primeiro dia	61
11.5 Comprometimento se prova nas pequenas coisas	62

CAPÍTULO 12 - Ética e sigilo no cartório

.....	63
12.1 O que é sigilo no cartório?	63
12.2 O que é ética no dia a dia cartorário?.....	64
12.3 O que acontece quando isso é desrespeitado?	64
12.4 Como manter a ética e o sigilo no dia a dia?.....	64

CAPÍTULO 13 - LGPD no cartório: a proteção de dados começa aqui

.....	65
13.1 O que é a LGPD? (em resumo claro).....	65
13.2 Como a LGPD afeta o cartório?	66
13.3 O que você, como colaborador(a), precisa fazer?	66
13.4 Exemplos práticos de boas práticas da LGPD no cartório	67
13.5 E se houver vazamento de dados?.....	67
13.6 Conclusão: cuidar de dados é cuidar de pessoas	68

CAPÍTULO 14 - Checklist da primeira semana no cartório

.....	69
-------	----

CAPÍTULO 15 - Modelos práticos e expressões cartorárias71

15.1 Expressões que você vai ouvir muito (e o que significam)..... 71

15.2 Frases úteis para o atendimento ao público..... 72

15.3 Modelos práticos para quem está começando..... 72

CAPÍTULO 16 - Emolumentos: o que são, por que existem e como orientar com clareza..... 74

16.1 O que são emolumentos? 74

16.2 Por que os cartórios cobram pelos atos? 74

16.3 Onde está a tabela de emolumentos? 75

16.4 O que o(a) colaborador(a) precisa saber? 75

16.5 Frases úteis para explicar ao(à) cliente com segurança 75

16.6 Quando você deve pedir ajuda 76

CAPÍTULO 17 - Responsabilidades do(a) tabelião(ã) e dos(as) prepostos(as)77

17.1 Quem é responsável por o quê? 77

17.2 Responsabilidade civil..... 78

17.3 Responsabilidade administrativa..... 78

17.4 Responsabilidade penal 79

17.5 Como evitar problemas? Boas práticas fundamentais 79

17.6 A confiança é o bem mais precioso do cartório..... 79

CONCLUSÃO - Você está no lugar certo81

CAPÍTULO FINAL - Mensagem do cartório para você.....83