

# CARTILHA PRÁTICA DE ATENDIMENTO

PREVENÇÃO À VIOLÊNCIA PATRIMONIAL E A OUTRAS FORMAS DE

# VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER NAS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS



# Apresentação

O Registro de Imóveis, Registro Civil das Pessoas Naturais e CRVA de São Lourenço do Sul reconhece que os serviços registrares imobiliários exercem relevante função pública, contribuindo para a segurança jurídica, a proteção dos direitos fundamentais e a promoção da dignidade da pessoa humana.

Em razão do contato diário com situações que envolvem patrimônio, família e direitos das pessoas, a serventia também pode auxiliar na identificação de circunstâncias que indiquem violência patrimonial ou outras formas de violência contra a mulher.

Alinhado às diretrizes estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça, especialmente pelos Provimentos CNJ nº 201/2025 e nº 222/2026, o Registro de Imóveis, Registro Civil das Pessoas Naturais e CRVA de São Lourenço do Sul reafirma seu compromisso com a promoção de um atendimento humanizado, seguro, acolhedor e livre de discriminação, respeitando a autonomia, a privacidade e a livre manifestação de vontade de todas as usuárias.

Esta cartilha tem por finalidade orientar os colaboradores da serventia quanto às boas práticas de atendimento, à identificação de situações de vulnerabilidade e aos procedimentos adequados para a prevenção e o enfrentamento da violência patrimonial e de outras formas de violência contra a mulher, sempre observados os limites legais das atribuições registraes, o dever de sigilo, a proteção de dados pessoais e a segurança jurídica dos atos praticados.

## Princípios Norteadores

A atuação da serventia observará os seguintes princípios:

- *dignidade da pessoa humana*
- *proteção integral da mulher*
- *livre manifestação de vontade*
- *boa-fé objetiva*
- *segurança jurídica*
- *não discriminação*
- *proteção de dados pessoais*
- *sigilo das informações*
- *atendimento humanizado*
- *não revitimização*
- *proporcionalidade e razoabilidade*

É vedada qualquer prática discriminatória ou que importe substituição indevida da vontade da mulher.

## **Mulher em situação de vulnerabilidade**

Considera-se mulher em situação de vulnerabilidade aquela que apresente restrições à sua plena autodeterminação ou à livre manifestação de vontade por razões físicas, psíquicas, econômicas, sociais ou decorrentes de contexto de violência doméstica e familiar.

Deverão receber especial atenção situações envolvendo:

- ***dependência econômica***
- ***idade avançada***
- ***deficiência***
- ***baixa escolaridade***
- ***isolamento social***
- ***dificuldades de compreensão***
- ***histórico conhecido de violência doméstica ou familiar***
- ***outras circunstâncias que possam comprometer sua autonomia***

# Princípios básicos do atendimento

## **Acolhimento humanizado.**

O atendimento às mulheres, especialmente àquelas que se encontrem em situação de vulnerabilidade, deve ser realizado de forma respeitosa, acolhedora e humanizada, observando-se os princípios da dignidade da pessoa humana, da não discriminação, da proteção integral da mulher e da livre manifestação de vontade.

Devem ser evitadas atitudes, questionamentos ou procedimentos que possam causar constrangimento, intimidação, exposição indevida ou revitimização.

Os colaboradores devem atuar com sensibilidade, garantindo que a usuária tenha acesso às informações necessárias para compreender os procedimentos registraes e os efeitos dos atos pretendidos.

## **Linguagem clara e acessível.**

Os colaboradores devem utilizar linguagem simples, objetiva e compreensível, adequando a comunicação ao nível de entendimento da usuária.

Sempre que solicitado, devem ser prestados esclarecimentos sobre os procedimentos registraes, os documentos exigidos, os efeitos dos atos pretendidos e as exigências formuladas pela serventia, assegurando-se que a mulher compreenda plenamente as informações recebidas.

## **Sigilo, privacidade e proteção de dados.**

As informações obtidas durante o atendimento deverão ser tratadas com discrição e observância das normas de proteção de dados pessoais, preservando-se a privacidade da usuária.

Quando necessário, o atendimento poderá ser realizado em local reservado, evitando constrangimentos ou exposição indevida.

O ambiente deve preservar a privacidade da usuária, evitando a exposição de informações pessoais ou circunstâncias sensíveis perante terceiros.

O acesso às informações relacionadas a situações de violência, vulnerabilidade ou risco deverá ser restrito às pessoas autorizadas e estritamente necessárias para a adoção das providências cabíveis.

## **Prevenção à revitimização e à discriminação**

Durante o atendimento, deverão ser evitados questionamentos repetitivos, invasivos ou desnecessários acerca da situação vivenciada pela mulher.

É vedada qualquer conduta que possa gerar constrangimento, humilhação, descrédito, culpabilização da vítima ou exposição indevida de sua vida privada.

Os colaboradores deverão atuar de forma imparcial, abstendo-se de formular juízos de valor ou pressupostos acerca do comportamento da mulher.

Não deverão ser considerados como fatores de descrédito da situação relatada a permanência em relacionamento abusivo, a ausência de registro policial, a inexistência de medida protetiva, a demora na busca de auxílio ou quaisquer circunstâncias relacionadas às escolhas pessoais da vítima.

Nenhuma providência prevista nesta cartilha poderá ser adotada com fundamento em estereótipos de gênero, presunções genéricas ou juízos subjetivos acerca da capacidade, condição econômica, escolaridade, aparência ou modo de vida da usuária.

## **Cuidados na qualificação registral**

### **Verificação da titularidade e do estado civil.**

Durante a qualificação registral, deverão ser observadas as informações constantes da matrícula, bem como a situação civil das partes envolvidas, verificando-se a necessidade de participação ou anuência de cônjuges ou conviventes, nos casos previstos em lei.

Sempre que juridicamente relevante, deverão ser exigidos documentos complementares para comprovação do estado civil, regime de bens, existência de união estável ou demais circunstâncias que possam repercutir na disponibilidade do imóvel.

### **Atenção aos atos de disposição patrimonial.**

Deverão receber especial atenção os títulos que envolvam:

- venda ou doação de imóveis pertencentes exclusivamente à mulher;
- transferência de bens a familiares ou pessoas próximas sem justificativa aparente;
- constituição de garantias reais sobre imóveis residenciais;
- renúncia de direitos hereditários ou aquisitivos relacionados a imóveis;
- partilhas ou divisões patrimoniais manifestamente desproporcionais;
- procurações utilizadas para alienação ou oneração de bens imóveis.

A análise registral não se destina à investigação dos motivos pessoais do negócio jurídico,

mas à identificação de circunstâncias que recomendem cautela adicional para preservação da segurança jurídica e da livre manifestação de vontade.

## **Sinais de alerta para possível violência patrimonial ou coação**

Os colaboradores deverão redobrar a atenção quando identificarem circunstâncias que possam indicar possível coação, abuso patrimonial, violência doméstica ou comprometimento da livre manifestação de vontade.

### **São exemplos:**

#### **Interferência de terceiros.**

Acompanhantes que interrompem constantemente a mulher, respondem por ela, impedem que formule perguntas ou procuram controlar integralmente o atendimento.

#### **Desconhecimento do ato.**

A usuária demonstra não compreender o negócio jurídico apresentado, desconhece seus efeitos ou apresenta informações incompatíveis com o conteúdo do título.

## **Comportamento Incomum.**

Comportamentos que demonstrem medo, nervosismo extremo, hesitação, evidente desconforto durante o atendimento, insegurança, apatia, confusão, dificuldade de compreensão ou surpresa ao tomar conhecimento do conteúdo do ato.

## **Contradições relevantes.**

Divergências entre as informações prestadas, o conteúdo da documentação apresentada e a intenção manifestada pela usuária.

## **Desconhecimento do negócio jurídico.**

Situações em que a mulher não consegue explicar adequadamente o ato pretendido ou demonstra desconhecer seus efeitos patrimoniais.

## **Negócios jurídicos incomuns.**

Alienações, doações, cessões ou constituições de garantias envolvendo a integralidade do patrimônio imobiliário da mulher, especialmente quando associadas a circunstâncias de vulnerabilidade econômica, emocional ou familiar.

## **Negócios jurídicos suspeitos.**

Alienações patrimoniais em condições manifestamente desvantajosas, transferências sem justificativa plausível ou outras situações associadas a sinais concretos de fragilidade, pressão ou incompreensão do ato.

## **Procurações amplas.**

Apresentação de procurações com amplos poderes para alienação, oneração ou administração patrimonial sem justificativa aparente ou em situações que recomendem cautela.

## **Pressa injustificada.**

Insistência para acelerar procedimentos, resistência ao fornecimento de esclarecimentos ou tentativa de impedir atendimento individualizado.

## **Procedimentos diante de indícios de violência patrimonial ou vulnerabilidade**

Identificados sinais relevantes de possível violência patrimonial ou outra forma de violência contra a mulher, os colaboradores deverão comunicar imediatamente o fato ao Oficial de Registro ou aos substitutos.

Os colaboradores não possuem atribuição para investigar, confirmar ou descartar a ocorrência da violência, devendo limitar-se à identificação e ao relato objetivo dos fatos observados.

Sempre que possível e adequado à situação, deverá ser oferecido atendimento reservado à usuária, em ambiente seguro e sigiloso, com a finalidade de esclarecer dúvidas, verificar a compreensão do procedimento registral e identificar eventual situação de risco.

### **Medidas protetivas e situações de risco.**

Quando houver notícia da existência de medida protetiva de urgência, determinação judicial semelhante ou relato de situação de risco pela usuária, o colaborador deverá adotar cautelas para evitar contato direto ou indireto entre as partes.

Sempre que possível, poderão ser adotadas medidas como atendimento em horários distintos, utilização de ambientes separados, atendimento individualizado ou outras providências compatíveis com a estrutura da serventia.

A adoção dessas cautelas não depende necessariamente da apresentação formal da medida protetiva quando existirem elementos que indiquem situação de risco à mulher.

### **Atendimento reservado.**

Identificados indícios de violência, vulnerabilidade ou coação, deverá ser oferecido atendimento reservado à usuária, em ambiente seguro e sigiloso.

**O objetivo do atendimento reservado será:**

- *esclarecer dúvidas;*
- *verificar a compreensão do procedimento;*
- *identificar eventual situação de risco;*
- *orientar sobre os canais de proteção disponíveis.*

### **Esclarecimentos adicionais.**

Deverão ser prestados esclarecimentos acerca dos efeitos registraes do título apresentado, certificando-se de que a interessada compreende o alcance do ato.

## **Análise cuidadosa do título.**

O Registrador deverá examinar com especial atenção os requisitos legais do título apresentado, observando eventual existência de vícios formais, ausência de consentimentos legalmente exigidos ou outros elementos que comprometam a validade do registro.

## **Formulação de exigências.**

Quando constatadas irregularidades ou insuficiência documental, deverão ser formuladas as exigências cabíveis, observando-se os princípios da legalidade, especialidade, continuidade e disponibilidade.

## **Registro interno sigiloso**

As situações que envolverem atendimento reservado, suspeita de violência, encaminhamento à rede de proteção ou comunicação às autoridades deverão ser registradas em controle interno sigiloso da serventia.

O registro deverá conter, sempre que possível, a data do atendimento, descrição objetiva dos fatos observados, providências adotadas, órgão eventualmente comunicado e identificação do responsável pelo registro.

O acesso a essas informações será restrito às pessoas autorizadas, observadas as normas de sigilo e proteção de dados pessoais.

## **Acionamento da rede de proteção**

Nos termos do Provimento CNJ nº 222/2026, havendo indícios de qualquer forma de violência contra a mulher, especialmente quando houver risco concreto à sua integridade física, psíquica, moral ou patrimonial, o fato deverá ser comunicado imediatamente às autoridades competentes

A comunicação deverá ser realizada de forma reservada e sigilosa, observando-se a proteção da integridade da mulher, a proporcionalidade da medida, a proteção dos dados pessoais envolvidos, sempre que possível e sem prejuízo à sua segurança, sua ciência acerca do encaminhamento realizado.

**Poderão ser acionados, conforme o caso:**

- ***Polícia Civil***
- ***Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher***
- ***Ministério Público***
- ***Defensoria Pública***
- ***Central de Atendimento à Mulher – Disque 180***
- ***demais órgãos integrantes da rede de proteção***

Sempre que pertinente, a mulher deverá ser orientada acerca dos canais de denúncia e proteção disponíveis.

## **Capacitação dos colaboradores**

Todos os colaboradores da serventia deverão receber orientação e capacitação periódica acerca:

- ***das diversas formas de violência contra a mulher***
- ***da violência patrimonial***
- ***da identificação de sinais de coação, abuso e vulnerabilidade***
- ***do atendimento humanizado***
- ***da prevenção à revitimização***
- ***da proteção de dados pessoais***

- ***do Programa Sinal Vermelho contra a Violência Doméstica;***

- ***dos Provimentos CNJ nº 201/2025 e nº 222/2026***

A atuação preventiva do Registro de Imóveis não substitui a atividade das autoridades competentes, mas constitui importante instrumento de proteção da dignidade da mulher, da livre manifestação de vontade e da segurança jurídica dos atos registrais.

## **Disposições finais e compromisso institucional**

O Registro de Imóveis, Registro Civil das Pessoas Naturais e CRVA de São Lourenço do Sul reafirma seu compromisso permanente com a proteção da dignidade da pessoa humana, a promoção da igualdade de gênero, o respeito aos direitos fundamentais e a prevenção de todas as formas de violência contra a mulher.

A atuação da serventia será pautada pela legalidade, pela segurança jurídica, pelo atendimento humanizado, pela proteção da privacidade e pela observância dos protocolos de acolhimento e proteção estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça.

Todos os colaboradores são corresponsáveis pela construção de um ambiente seguro, respeitoso e acolhedor, contribuindo para que o Registro de Imóveis seja também um espaço de promoção da cidadania, da confiança institucional e da proteção dos direitos das mulheres.

A prevenção da violência e a proteção da mulher constituem deveres de toda a sociedade. O Registro de Imóveis, Registro Civil das Pessoas Naturais e CRVA de São Lourenço do Sul, dentro de suas atribuições legais, mantém seu compromisso de colaborar com essa missão, atuando com responsabilidade, sensibilidade e respeito à dignidade humana.



Registro Civil  
e de Imóveis

São Lourenço do Sul