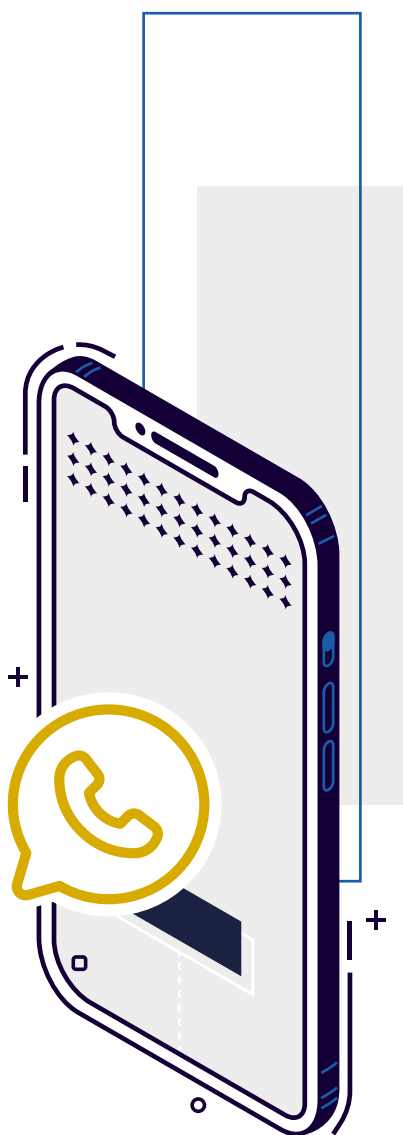


GUIA ORIENTATIVO



# **USO DE WHATSAPP EM ATENDIMENTOS A USUÁRIOS NO REGISTRO DE IMÓVEIS**

JANEIRO/2025



## Bem-vindo(a) ao guia orientativo de boas práticas no uso do WhatsApp nos Registros de imóveis!

Nessa jornada educativa e prática, exploraremos como essa ferramenta pode ser valiosa para aprimorar o atendimento ao público, a comunicação interna, a gestão de processos e a gestão de conhecimento, além de traçar diretrizes para garantir a proteção de dados e a segurança da informação. A proposta é direcionar ao uso consciente do WhatsApp, em prol da eficiência, da segurança e da proximidade com os usuários.

# SUMÁRIO

1.	<i>Sobre o Registro de Imóveis do Brasil</i> .....	3
2.	<i>Atendimento ao público</i> .....	4
3.	<i>Orientações gerais quanto ao uso do WhatsApp</i> .....	7
4.	<i>LGPD e uso adequado do WhatsApp</i> .....	10
5.	<i>Recomendações de segurança da informação</i> .....	14
6.	<i>Conclusão</i> .....	17

#### DIRETORIA DO REGISTRO DE IMÓVEIS DO BRASIL:

**Ari Álvares Pires Neto** | Presidente

**Igor França Guedes** | Vice-presidente

**Érika Medeiros Krügel Stocco** | Diretora de Comunicação e Eventos

#### CONTEÚDO:

**Assessoria jurídica:** Daniel Ribeiro | Laís Cerqueira  
| Luís Henrique Acioly | Matheus Diniz

#### SUPERVISÃO TÉCNICA:

**Assessoria jurídica:** Bernardo Chezzi

# 1

# Sobre o Registro de Imóveis do Brasil

O Registro de Imóveis do Brasil (RIB) busca fomentar, aprimorar e modernizar os serviços prestados pelos oficiais de Registro de Imóveis, a quem incumbe garantir e proteger o direito à propriedade imobiliária em todo o país. Com isso, a entidade contribui ativamente para a melhoria do ambiente de negócios, para a circulação do crédito e para o desenvolvimento econômico brasileiro.

Afinal, é por meio do Registro de Imóveis que a sociedade – sejam indivíduos, associações ou corporações – pode realizar investimentos e adquirir empréstimos usando suas propriedades imobiliárias como garantia. Por eles, os governos também podem arrecadar impostos, viabilizando o fornecimento de infraestrutura e demais serviços públicos aos cidadãos.

Composto por 20 associações estaduais, que representam mais de 3.500 registradores de imóveis, o RIB tem consciência das diferenças regionais que moldam o Brasil, e, portanto, busca levar as melhores iniciativas e soluções aos registradores dos quatro cantos do país.



## Sobre o guia orientativo

O WhatsApp é muito mais do que apenas um aplicativo de mensagens. Com os anos, tornou-se uma ponte entre pessoas, instituições e informações, facilitando a comunicação instantânea em um mundo cada vez mais conectado. Não há dados oficiais do número de usuários, mas a Forbes indica que há 165 milhões de usuários no país – número próximo ao da pesquisa We Are Social e Meltwater, que indica que 93,4% dos usuários da internet brasileiros, de 16 a 64 anos, usam o WhatsApp, o equivalente de 169 milhões de pessoas.

A popularidade da rede também vale para as empresas, que precisaram se adaptar à nova realidade. Por isso, atender os usuários do Registro de Imóveis por meio dessa ferramenta é medida catalizadora para conscientizar a sociedade sobre os serviços prestados. O uso inteligente e estratégico do WhatsApp pode transformar o modo como o usuário encara o registro das transações imobiliárias, oferecendo experiências mais ágeis e personalizadas.

Este guia foi cuidadosamente elaborado para fornecer diretrizes claras e práticas para o uso do WhatsApp no cotidiano do Registro de Imóveis. Contém dicas de atendimento, automação de mensagens, documentação de políticas de dispositivos móveis, cautelas de segurança da informação e para proteção de dados pessoais e muito mais.

Prepare-se para uma imersão no universo das potencialidades do uso do WhatsApp no Registro de Imóveis. Estaremos juntos nessa trilha de conhecimentos, a fim de garantir excelência na prestação do serviço registral imobiliário. Vamos começar?

# Atendimento ao público

## Uso recomendável

Não é novidade que o brasileiro adora utilizar o WhatsApp, seja no âmbito pessoal, no profissional, na contratação de serviços ou nas relações de consumo. Adotá-lo como ferramenta de comunicação com os usuários dos serviços registrais, portanto, é uma forma de facilitar a interação com a sociedade.

Mas algumas diretrizes devem ser adotadas no uso do WhatsApp enquanto ferramenta de atendimento nas serventias extrajudiciais para garantir sua eficácia e conformidade com normas legais e éticas. A seguir, apresentaremos as regras para utilização no dia a dia, com as atividades em que seu uso é permitido e as situações em que não é recomendável.

### Descrição institucional

O WhatsApp Business, versão corporativa da ferramenta, possui funcionalidades específicas para atender as necessidades de prestação de serviços. Inclui campos estruturados de descrição de perfil, em que o Registro de Imóveis pode incluir uma série de informações úteis ao usuário, como nome e número, imagem da marca, horário de atendimento, localização, catálogo de serviços e site – lembrando que os serviços digitais devem ser realizados pelo [RI Digital](#).

### Comunicação institucional

O contato do Registro de Imóveis com o usuário via WhatsApp viabiliza a troca de informações gerais sobre os serviços oferecidos com maior celeridade, como alterações nos horários de funcionamento em feriados e novos serviços disponíveis.

### Agendamento de atendimentos

Os usuários podem agendar atendimentos presenciais via WhatsApp, reduzindo a necessidade de ligar ou deslocar-se para a unidade para a reserva de horários. Existem ferramentas de integração e automação que permitem ao Registro de Imóveis gerar um número de atendimento para a solicitação, bem como encaminhar lembretes de confirmação do agendamento realizado.



## Dúvidas sobre procedimentos e documentação necessária

O WhatsApp pode ser uma excelente ferramenta para responder dúvidas sobre procedimentos e documentos para os registros. Isso facilita a gestão de demandas, reduzindo o atendimento meramente a título de dúvidas, ao mesmo tempo em que proporciona maior comodidade aos clientes.

## Acompanhamento de status, prazos e requisitos

Outra possibilidade é utilizar o WhatsApp para tirar dúvidas rotineiras dos usuários, como informações sobre status de processos (a partir do número de ordem), prazos e requisitos para determinados serviços.

## Envio de documentos informativos

O Registro de Imóveis pode usar o WhatsApp para enviar documentos informativos de fácil compreensão, como guias simplificados sobre procedimentos, mensagens sobre datas comemorativas e horário de atendimento, informativos sobre mudanças regulamentares, guias ajudando os usuários a entenderem melhor os processos envolvidos, entre outros temas.

## Comunicação sobre eventos e palestras

Caso o Registro de Imóveis realize eventos educativos ou palestras sobre questões ligadas às suas atividades e serviços, poderá utilizar o WhatsApp para divulgar informações sobre datas, horários e temas abordados, incentivando a participação dos interessados.

## Configuração de respostas automáticas

As respostas automáticas facilitam o atendimento, criando atalhos para mensagens enviadas com frequência. Quando o Registro de Imóveis não estiver em horário de atendimento, por exemplo, é possível configurar uma mensagem automática informando que a resposta virá no próximo horário comercial. É possível, ainda, a utilização de chatbots para responder automaticamente perguntas repetitivas, a exemplo de lista de documentos e preço de serviços, economizando tempo da equipe.



## Uso não recomendável

Existem situações em que o uso do WhatsApp contraria preceitos éticos, legais ou normativos, podendo o delegatário ou o funcionário displicente serem responsabilizados pelo uso indevido. Vejamos algumas delas:

### Recepção de documentos

O WhatsApp não deve ser utilizado para solicitações ou envio de documentos para registro na serventia, como cópias de documentos de identidade, escrituras públicas ou quaisquer outros documentos que possam subsidiar processos inerentes ao registro público.

Para regular o cumprimento das regras do registro imobiliário – como a de consolidação da prenotação, de verificação do contraditório e de devida procedência nos procedimentos de averbação –, não é recomendável utilizar aplicativos de mensageria. Mesmo se o usuário insistir, o Registro de Imóveis deve orientá-lo sobre a possibilidade de realizar o protocolo físico ou enviar pelas centrais eletrônicas estaduais ou pelo RI Digital, em que há subsídio jurídico para recepção e processamento das solicitações pela serventia.

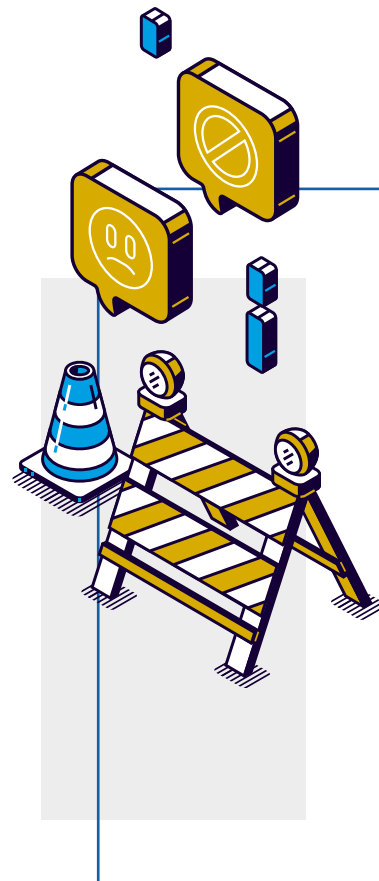
O Registro de Imóveis também deverá informar ao usuário que excluiu as informações encaminhadas indevidamente, em atenção à proteção dos dados pessoais e à adequada segurança das informações, que devem ser direcionadas pelo canal adequado previsto na legislação especial.

### Fornecimento de certidões e informações do acervo

De forma semelhante, o WhatsApp não deve ser usado para fornecer certidões ou outras informações do acervo registral, em atendimento ao conjunto de normas que orientam que, nesse caso, a emissão on-line ocorra por meio das centrais eletrônicas estaduais ou por meio do RI Digital.

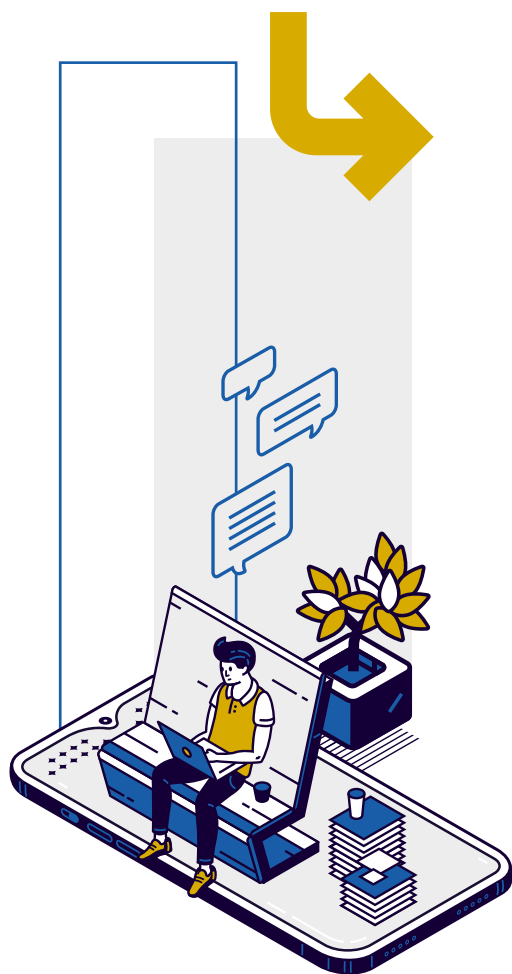
### Recepção de pedidos fundados na LGPD

Para garantir a segurança no fornecimento de qualquer informação sobre titular de dados pessoais, não é recomendável a recepção, via WhatsApp, de solicitações de exercício de direitos fundados na LGPD, dada a insegurança desse meio para atestar a autenticidade do pedido. O ideal é que haja um canal on-line específico, tal qual o site da serventia ou e-mail destinado somente para esse fim, com viabilidade de colher as informações necessárias à identificação segura do titular, evitando o acesso indevido de dados pessoais por terceiros.



# 3 Orientações gerais quanto ao uso do WhatsApp

Além de conceber as potencialidades de uso do WhatsApp, bem como os cenários recomendáveis e não recomendáveis de sua utilização, existem orientações gerais que norteiam a implementação dessa ferramenta, com eficiência, transparência e qualidade nas interações.



## a. Atendimento inicial

1. Estabeleça uma saudação inicial profissional e acolhedora para os usuários, indicando o nome da serventia e o propósito do atendimento via WhatsApp.
2. Comunique os horários de atendimento para evitar expectativas não atendidas.
3. É possível configurar uma mensagem automática informando que a resposta virá durante o horário comercial.

## b. Respostas e clareza

1. Responda prontamente às consultas dos usuários, mantendo uma comunicação clara e objetiva.
2. Forneça informações precisas sobre os procedimentos de registro de imóveis, os documentos necessários e os prazos envolvidos.
3. Utilize recursos visuais, como imagens ou documentos em PDF, para auxiliar na compreensão das orientações fornecidas.
4. Informe ao usuário o que não pode ser feito via WhatsApp e que demandará atendimento presencial ou protocolo via centrais eletrônicas estaduais ou por meio do RI Digital.

## c. Treinamento e capacitação

1. Capacite os funcionários para lidar com consultas complexas de forma eficiente e profissional, com treinamentos contínuos e atualizados.
2. As capacitações devem ser realizadas com periodicidade, mantendo registros dos participantes.
3. Podem ser elaborados recursos visuais, como posters ou protetores de tela, com normas de cordialidade e boa conduta para atendimento de usuários, no ambiente remoto e presencial.



#### **d. Confidencialidade e segurança**

1. Mantenha a confidencialidade das informações fornecidas pelos usuários e implemente medidas de segurança nos dispositivos com WhatsApp.
2. É recomendável fornecer um dispositivo móvel, de uso exclusivo profissional, que conterá o WhatsApp instalado para fins de atendimento ao público.
3. Caso o delegatário permita que os funcionários utilizem seus dispositivos pessoais para fins profissionais, é recomendável implementar uma política de “Traga seu Próprio Dispositivo” (Bring Your Own Device – BYOD), com restrições de segurança da informação, documentada enquanto informação escrita, acessível a todos os funcionários.

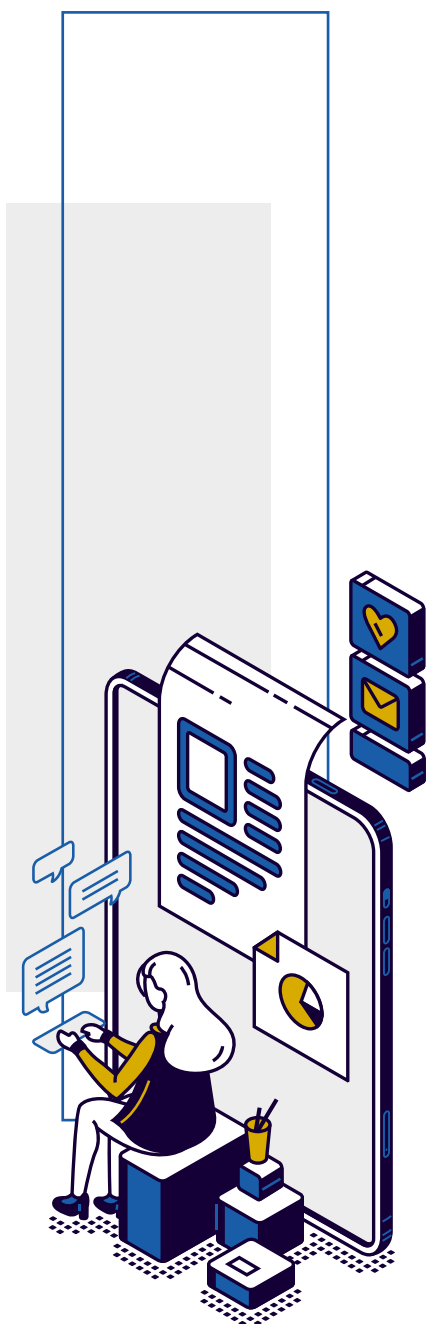
É possível estabelecer diretrizes para separação de dados pessoais e corporativos, por meio de softwares de ambientes isolados “contêineres”; perfis de trabalho, como Android Enterprise e IOS Managed Profiles; ou software de gerenciamento de dispositivos móveis (MDM).

4. É recomendável que os funcionários leiam, compreendam e assinem um termo de uso quando às políticas de uso de dispositivos móveis e de WhatsApp.

#### **e. Feedback e melhoria contínua**

1. Solicite feedback dos usuários para aprimorar continuamente o atendimento via WhatsApp e garantir a satisfação do cliente.
2. Promova uma cultura de melhoria contínua, incentivando iniciativas internas para aprimorar constantemente o serviço de atendimento via WhatsApp.
3. É prática comum adotar o Net Promoter Score (NPS) para avaliar a satisfação com o atendimento. Isso pode ser configurado automaticamente após o atendimento via WhatsApp.





## f. Regulamentação e monitoramento

1. Esteja ciente das regulamentações relacionadas à comunicação via WhatsApp para garantir conformidade legal.
2. Monitore regularmente as interações via WhatsApp para garantir a qualidade do atendimento e identificar oportunidades de melhoria.
3. Estabeleça políticas de uso sobre dispositivos móveis e diretrizes de comunicação formais no atendimento via WhatsApp.
4. Capacite os funcionários a identificarem golpes de engenharia social e potenciais incidentes de segurança da informação, por meio de treinamentos e campanhas de conscientização periódicas.

## g. Padronização

1. Estabeleça diretrizes sobre quais consultas podem ser feitas via WhatsApp e quais exigem atendimento presencial ou por outros meios de comunicação.
2. Promova a padronização na linguagem e nas respostas fornecidas aos usuários, garantindo consistência e profissionalismo em todas as interações no WhatsApp.

## h. Atualização e adaptação

1. Mantenha-se atualizado sobre as novidades do WhatsApp que possam beneficiar o atendimento aos usuários.
2. Mantenha-se atualizado sobre as tendências e sobre as melhores práticas em atendimento ao cliente via WhatsApp, buscando constantemente aprimorar e adaptar as estratégias para atender às necessidades dos usuários de forma eficaz e eficiente.

# 4 LGPD e uso adequado do Whatsapp

A crescente utilização do WhatsApp como ferramenta de comunicação nos Registros de Imóveis requer atenção à proteção dos dados pessoais dos usuários. Nesse sentido, é essencial estabelecer orientações que norteiem o uso responsável e seguro da ferramenta, garantindo a conformidade com as regulamentações de proteção de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

As medidas de governança em proteção de dados pessoais desempenham um papel fundamental para garantir a privacidade e a segurança das informações dos usuários. Entre essas medidas gerais, destacam-se:



## Conscientização e treinamento

Todos os colaboradores envolvidos no uso do WhatsApp devem receber treinamentos contínuos, atualizados e adequados às práticas de proteção de dados pessoais e às políticas internas relacionadas ao uso da plataforma. Essa conscientização precisa estar difundida em todos os níveis da organização, mas, principalmente, naqueles responsáveis pelo atendimento direto ao público.



## Políticas de uso e acesso

Deve-se estabelecer políticas sobre como será a coleta, o armazenamento, a utilização e o compartilhamento dos dados dos usuários via WhatsApp. Além disso, é essencial definir quem terá acesso a esses dados e sob quais circunstâncias e finalidades, garantindo que apenas funcionários autorizados possam manipulá-los.



## Transparência

Antes de usar o WhatsApp para trocar informações pessoais com os usuários, é imprescindível informá-los quanto às finalidades específicas e as etapas a serem seguidas em um eventual tratamento de dados. Os Registros de Imóveis devem ser transparentes quanto às finalidades da coleta, explicando como serão utilizados e quais serão os direitos dos usuários em relação às suas informações.



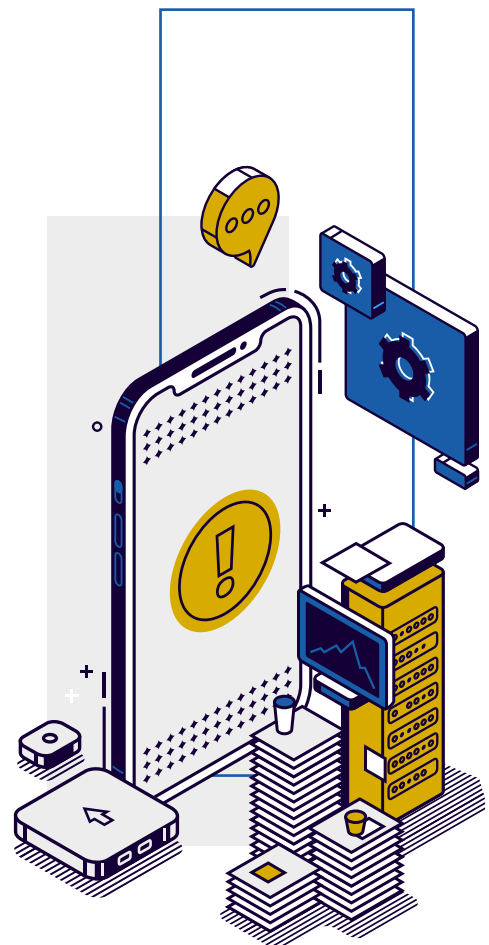
## Segurança técnica

Devem ser implementadas medidas técnicas de segurança da informação para proteger os dados pessoais dos usuários contra acessos não autorizados, perdas ou alterações.



## Monitoramento e auditoria

É essencial monitorar continuamente o uso do WhatsApp e realizar auditorias periódicas para garantir a conformidade com as políticas de proteção de dados pessoais estabelecidas, de modo a identificar eventuais falhas de segurança ou desvios de conduta e tomar medidas corretivas imediatas. Nos documentos internos, é necessário informar aos funcionários de que eles estão sendo monitorados em relação ao uso que fazem do equipamento.



## Condutas não permitidas



### **Coleta de dados pessoais para finalidade diversa das permitidas pela LGPD**

Não é permitido coletar ou processar dados pessoais dos usuários para finalidades não autorizadas pela LGPD. A coleta e o uso devem estar alinhados com as finalidades específicas para a prestação do serviço solicitado ou para o próprio atendimento.



### **Compartilhamento de dados pessoais para além da finalidade específica**

Não é permitido compartilhar dados pessoais dos usuários com terceiros sem uma base legal válida. O compartilhamento de dados deve ser realizado apenas quando necessário e respeitando os princípios de minimização de dados e finalidade.



### **Envio de mensagens não solicitadas (spam)**

Não é permitido enviar mensagens não solicitadas ou publicitárias via WhatsApp, prática conhecida como spam. As comunicações devem ser restritas a questões relacionadas aos serviços prestados pelo Registro de Imóveis e devem ser realizadas de forma respeitosa e relevante para o usuário.



### **Armazenamento inseguro de dados pessoais**

Não é permitido armazenar dados pessoais dos usuários em dispositivos não seguros ou sem as devidas precauções de segurança. É responsabilidade do Registro de Imóveis garantir a proteção adequada contra acessos não autorizados, perda ou violação.



### **Coleta excessiva de dados pessoais**

Não é permitido coletar mais dados do que o estritamente necessário para as finalidades específicas informadas aos usuários. A coleta excessiva viola o princípio da necessidade (art. 6º, III, da LGPD) e pode expor os usuários a riscos desnecessários de privacidade e de segurança.



### **Transferência internacional de dados pessoais sem garantias adequadas**

Não é permitido transferir dados pessoais dos usuários para outros países sem um nível adequado de proteção de dados, a menos que medidas de segurança apropriadas sejam implementadas para garantir a proteção durante a transferência.



### **Retenção indefinida de dados pessoais**

Não é permitido reter dados pessoais dos usuários por tempo indeterminado. Eles devem ser mantidos apenas pelo período necessário para alcançar as finalidades para as quais foram coletados e, em seguida, devem ser excluídos de forma segura. Estabeleça uma política de retenção de dados que determine por quanto tempo eles serão mantidos no WhatsApp e garanta que sejam excluídos de forma segura após o término do período.



### **Violação da privacidade e segurança dos usuários**

Qualquer prática que viole a privacidade e a segurança dos dados dos usuários é proibida, incluindo o acesso não autorizado, o compartilhamento com terceiros sem autorização e falhas de segurança que possam comprometer a integridade das informações.



# 5 Recomendações de segurança da informação

## 1. Phishing e engenharia social

### **Situação**

Um usuário recebe uma mensagem no WhatsApp solicitando dados pessoais, como números de documentos ou senhas, de uma suposta autoridade do Registro de Imóveis.

### **Medidas de segurança**

Além de educar os usuários sobre os riscos de phishing, é importante enfatizar que o Registro de Imóveis não solicita informações confidenciais por meio de mensagens instantâneas. Incentive os usuários a verificarem a autenticidade das mensagens entrando em contato por outros meios de comunicação.

## 2. Vazamento de dados pessoais

### **Situação**

Um funcionário do Registro de Imóveis compartilha capturas de tela de conversas do WhatsApp contendo dados pessoais de usuários em grupos de mensagens.

### **Medidas de segurança**

Estabeleça políticas para proibir o compartilhamento de conversas do WhatsApp fora do ambiente de trabalho. Ofereça treinamentos regulares sobre a importância da proteção de dados pessoais e os riscos do compartilhamento indevido de informações.

## 3. Acesso não autorizado

### **Situação**

Um funcionário perde o acesso ao smartphone com o qual estava conectado ao WhatsApp do Registro de Imóveis, e a conta é acessada por um indivíduo não autorizado.

### **Medidas de segurança**

Além de orientar os funcionários a protegerem seus dispositivos com senhas e autenticação em duas etapas, é essencial que o Registro de Imóveis mantenha um registro de dispositivos autorizados e implemente um processo para revogar o acesso de dispositivos perdidos ou roubados.

## 4. Malware e ataques cibernéticos

### **Situação**

Um usuário do Registro de Imóveis recebe um link malicioso em uma mensagem de WhatsApp, que, ao ser clicado, instala um software mal-intencionado em seu dispositivo.

### **Medidas de segurança**

além de instruir os usuários a evitarem clicar em links suspeitos, é importante utilizar soluções de segurança, como antivírus e firewalls, nos dispositivos utilizados para acessar o WhatsApp. Realize atualizações regulares de software para corrigir vulnerabilidades conhecidas e reduzir o risco de ataques.

## 5. Compartilhamento indevido de informações

### **Situação**

Um funcionário do Registro de Imóveis compartilha, inadvertidamente, informações confidenciais de um usuário, como seu endereço residencial, em uma conversa de WhatsApp com outro colega.

### **Medidas de segurança**

Implemente políticas de privacidade para limitar o compartilhamento de informações pessoais a funcionários autorizados e apenas quando necessário para o desempenho de suas funções. Advirta o funcionário pela conduta inadequada. Ofereça treinamentos regulares sobre a importância da confidencialidade e da proteção dos dados pessoais dos usuários.

## 6. Falsas promessas e ofertas enganosas

### **Situação**

Usuários recebem mensagens no WhatsApp oferecendo serviços ou vantagens que não são genuínas, visando obter informações pessoais ou financeiras.

### **Medidas de segurança**

Alertar os usuários sobre a importância de verificar a autenticidade das ofertas recebidas pelo WhatsApp. Educar sobre os sinais de fraudes e orientar a não compartilhar informações pessoais ou financeiras sem verificar a legitimidade da oferta.

## 7. Roubo de Identidade

### **Situação**

Hackers podem utilizar informações obtidas em conversas no WhatsApp para realizar o roubo de identidade dos usuários.

### **Medidas de segurança**

Reforçar a importância de não compartilhar informações vulneráveis, como números de documentos ou senhas, por meio do WhatsApp. Incentivar o uso de canais seguros para compartilhar informações confidenciais.

## 8. Desinformação e fake news

### **Situação**

Propagação de informações falsas ou enganosas em grupos de WhatsApp, afetando a credibilidade do Registro de Imóveis e a confiança dos usuários.

### **Medidas de segurança**

Promover a verificação das fontes e a checagem de informações antes de compartilhá-las. Estabelecer diretrizes para o compartilhamento de conteúdo no WhatsApp e alertar os usuários sobre os riscos da disseminação de fake news.





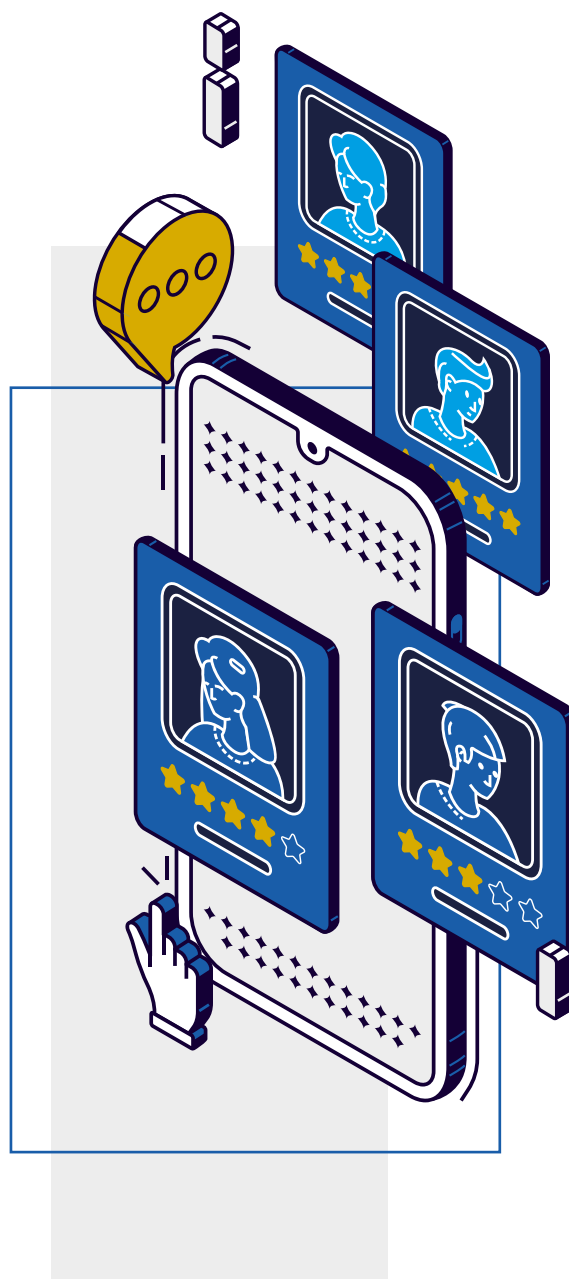
# 6 Conclusão

Neste guia, exploramos o uso do WhatsApp no atendimento das serventias extrajudiciais, com foco na eficiência do atendimento, na segurança da informação e na proteção dos dados pessoais dos usuários. Ao longo do material, destacamos a importância de se estabelecer políticas internas, capacitar os funcionários e adotar medidas de segurança técnicas e organizacionais. Além disso, fornecemos exemplos elucidativos e abordamos os possíveis desafios e armadilhas que podem surgir durante o uso do WhatsApp no atendimento.

É fundamental que os Registros de Imóveis implementem as recomendações deste guia de forma diligente, mantendo-se atualizadas sobre as regulamentações e melhores práticas relacionadas ao uso do WhatsApp e à proteção de dados pessoais. Ao fazê-lo, não apenas garantirão a conformidade legal, mas também fortalecerão a confiança dos usuários, promovendo uma prestação de serviços mais eficiente e segura.

Por fim, este guia serve como um recurso valioso para orientar as serventias extrajudiciais no uso responsável e eficaz do WhatsApp, alinhando-se aos mais altos padrões de segurança, privacidade e excelência no atendimento ao cliente.

***Que tal colocar tudo isso em prática?***





 [\*@registrodeimoveisdobrasil\*](https://www.instagram.com/registrodeimoveisdobrasil)

 [\*/registrodeimoveis.org.br\*](https://www.facebook.com/registrodeimoveis.org.br)

 [\*RldoBrasil\*](https://twitter.com/RldoBrasil)

 [\*/company/registrodeimoveisdobrasil\*](https://www.linkedin.com/company/registrodeimoveisdobrasil)

 [\*/registrodeimoveisdobrasil\*](https://www.youtube.com/registrodeimoveisdobrasil)

[\*\*registrodeimoveis.org.br\*\*](https://registrodeimoveis.org.br)