




BOAS
PRÁTICAS
PQTA



ÍNDICE

1 • INTRODUÇÃO	2
2 • OBJETIVO	3
3 • REFERÊNCIAS	4
4 • BOAS PRÁTICAS PQTA	4
A • GESTÃO DA ESTRATÉGIA	5
B • GESTÃO OPERACIONAL	7
C • GESTÃO DE PESSOAS	9
D • INSTALAÇÕES	12
E • GESTÃO DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	14
F • GESTÃO SOCIOAMBIENTAL	16
G • GESTÃO DA INFORMATIZAÇÃO E CONTROLE DE DADOS	19
H • GESTÃO DA INOVAÇÃO	20
5 • AGRADECIMENTOS	22



1 • INTRODUÇÃO

O Prêmio de Qualidade Total ANOREG – BR – PQTA tem por objetivo premiar anualmente os serviços Notariais e de Registro de todo o país, que atenderam aos requisitos de excelência e qualidade na gestão organizacional da serventia e na prestação de serviços aos usuários.

A auditoria independente do prêmio foi coordenada pela APCER Brasil, empresa do grupo APCER, organismo referência do setor da certificação na Europa e presente nas Américas, África, Oriente Médio e Ásia. (www.apcergroup.com).



2 • OBJETIVO

O presente documento tem por objetivo divulgar as boas práticas identificadas em 2013, 2014 e 2015, pelos auditores da APCER nos cartórios participantes da 9ª, 10ª e 11ª Edição do Prêmio de Qualidade Total ANOREG-BR.

Esperamos que as ideias aqui compartilhadas possam contribuir para a disseminação de ações criativas que resultem em maior eficiência operacional, em melhoria na qualidade dos serviços prestados e no aumento da satisfação dos usuários e demais partes interessadas.

Entendemos que, reconhecer e divulgar a filosofia dos cartórios que são referência em gestão da qualidade, pode auxiliar aqueles que buscam inspiração em outras iniciativas de sucesso.



3 • REFERÊNCIAS

Utilizamos como referência para a elaboração deste documento a lista de verificação que esteve na base da avaliação do PQTA em 2013, 2014 e 2015, e os comentários registrados pelos auditores que participaram dessa avaliação.

4 • BOAS PRÁTICAS PQTA

As boas práticas estão agrupadas tendo em conta os critérios de gestão avaliados:

A GESTÃO DA ESTRATÉGIA

B GESTÃO OPERACIONAL

C GESTÃO DE PESSOAS

D INSTALAÇÕES

E GESTÃO DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

F GESTÃO SOCIOAMBIENTAL

G GESTÃO DA INFORMATIZAÇÃO E CONTROLE DE DADOS

H GESTÃO DA INOVAÇÃO

A • GESTÃO DA ESTRATÉGIA

O planejamento estratégico é uma ferramenta de gestão empresarial que direciona as ações e recursos da serventia para a busca de objetivos e resultados, aproveitando as oportunidades existentes no mercado.

A Missão (razão de ser do Cartório), a Visão (o que se idealiza para o Cartório) e os Valores (crenças básicas que norteiam sua atuação) devem orientar a direção de todos os colaboradores da serventia e devem ser conhecidos por todos.

Para melhor difundir-los aos membros da equipe e aos usuários do serviço, destacamos algumas práticas que vem sendo utilizadas nos Cartórios premiados:

- A Missão, Visão e Valores são divulgados em placa afixada na serventia e no mural interno da serventia;
- A Missão, Visão e Valores estão na tela de descanso de todos os computadores da serventia, no site, no facebook e no blog do Cartório;
- A Missão, Visão e Valores constam no Manual da Qualidade distribuído a todos os colaboradores;
- A Missão, Visão e Valores estão impressos no verso dos crachás e nas canecas individuais de uso dos colaboradores;
- A Missão, Visão e Valores estão impressos no Jornal Mensal editado pelo Cartório;
- A Missão, Visão e Valores são divulgados por representantes, eleitos pelos colaboradores, alinhando a cultura organizacional às ações desenvolvidas na serventia.

O comprometimento dos titulares e o envolvimento da equipe na discussão do planejamento estratégico contribuem para o resultado da serventia. Nos cartórios auditados, os processos e atividades são gerenciados e continuamente monitorados para que os resultados desejados e os indicadores alcançados sejam conhecidos por todos.

Algumas ferramentas utilizadas são:

- Análise *SWOT*: análise dos pontos fortes e pontos fracos da serventia, oportunidades e ameaças que podem atingir os produtos e o mercado notarial e de registro;
- Planos de ação - 5W2H: definição de como, porque, quando, em quanto tempo, quem é responsável e qual o custo para atingir cada um dos objetivos estabelecidos;
- PDCA: ferramenta de gestão de quatro passos - **P** (plan, planejar), **D** (do, fazer), **C** (check, acompanhar) e **A** (act, corrigir) - utilizada para controle e melhoria contínua de processos e produtos;
- Realização de reuniões para divulgar o planejamento estratégico e as metas definidas para estimular e motivar os colaboradores, criando um clima de colaboração e comprometimento;
- Medição periódica e divulgação dos indicadores de desempenho nos murais internos para conhecimento da equipe (ex: tempo de atendimento ao cliente, índice de reclamações).

B • GESTÃO OPERACIONAL

Para melhor gerir as atividades da serventia verificou-se que os procedimentos dos cartórios devem estar mapeados e documentados. As políticas que servirão de parâmetro para a atuação da equipe, a definição das competências e dos responsáveis por cada processo devem ser de conhecimento de todos os colaboradores.

Identificamos abaixo algumas das práticas adotadas nas serventias:

- Desenvolvimento do Manual da Qualidade e Atendimento ao Cliente;
- Definição de procedimentos com elaboração de check lists, padronização de minutas dos atos praticados na serventia e disponibilização de manuais para treinamento da equipe com fluxograma dos processos;
- Elaboração de organograma com nomes, cargos e fotografias dos colaboradores;
- Realização de palestras internas pelo Tabelião/Oficial ou Substitutos e formação de grupos de estudo para o esclarecimento de dúvidas, estudo de casos práticos e difusão do conhecimento entre os membros da equipe;
- Criação de biblioteca e “círculo do livro” para fomentar o estudo do direito notarial e registral;
- Monitoramento da satisfação dos usuários através de pesquisa (caixa de sugestões, fale conosco, visitas aos clientes por segmentos) para identificar falhas e oportunidades de melhorias;

- Monitoramento dos prazos e qualidade de atendimento ao cliente através de indicadores;
- Implantação de programa de premiação de ideias inovadoras que contribuam com a melhoria dos processos e aumento da satisfação dos clientes e colaboradores;
- Disponibilização de motoboy para serviço de retirada e entrega de documentos e atendimento domiciliar e hospitalar por escreventes;
- Criação do Setor de Atendimento ao Cliente, segmentado por tipo de atividade, para visitas e atendimentos externos quando necessário;
- Disponibilização da agenda de assinaturas do dia na recepção, com identificação do nome do cliente e do escrevente ou setor responsável, para agilizar o direcionamento e atendimento do cliente;
- Distribuição de senha por ordem de chegada para os usuários que formam fila antes da abertura da serventia;
- Capacitação dos usuários, com apresentação de slides, visando a pré-qualificação dos títulos, diminuindo tempo de entrega, erros e retrabalho;
- Disponibilização do código de normas em arquivos classificados de acordo com cada setor da serventia para consultas rápidas;



C • GESTÃO DE PESSOAS

Muitos titulares consideram as pessoas o bem mais valioso da serventia e já identificaram que um ambiente de trabalho positivo aumenta a união e o comprometimento da equipe, reflete na qualidade do atendimento, na satisfação do usuário, e, conseqüentemente, no resultado. Confira algumas políticas de gestão de pessoas, valorização e motivação da equipe implantadas nos cartórios premiados:

- Investimento em pacote de benefícios para os colaboradores (ex: vale refeição, convênio médico, convênio odontológico, seguro de vida, café da manhã, lanche da tarde, estacionamento, desconto na aquisição de equipamentos eletrônicos, etc.);
- Investimento em uniformes e crachás de identificação dos colaboradores;
- Manual de Recursos Humanos contendo: código de ética e conduta, política de recrutamento e seleção, política de integração de novos colaboradores, política de remuneração e plano de carreira, política de treinamentos e capacitação;
- Realização de controle de absenteísmo e entrevista demissional para identificar o motivo das faltas e demissões;
- Realização de avaliação periódica de desempenho dos colaboradores para identificar eventuais necessidades de cursos e treinamentos e apresentar feedback sobre o trabalho efetuado;

- Realização de reuniões periódicas de brainstorm para ouvir críticas e incentivar sugestões de melhoria (ex: programa de ideias premiadas);
- Realização de pesquisa de clima organizacional periódica e avaliação das pesquisas anteriores para verificar o grau de satisfação dos colaboradores;
- Investimento constante em treinamento: bolsas de estudo de graduação, pós-graduação, cursos de idiomas (português e inglês) e cursos de capacitação e aperfeiçoamento da equipe;
- Realização de provas para avaliar o conhecimento da equipe sobre os serviços prestados pelo cartório e sobre os treinamentos efetuados;
- Premiação de Funcionário do Mês e reconhecimento por desempenho (meritocracia);
- Implantação de programa de coaching para desenvolvimento de lideranças;
- Implantação de Campanha de Conscientização sobre Cortesia e Gentileza no atendimento ao usuário;
- Realização de eventos comemorativos (ex: aniversariantes do mês, happy hour de aniversário do cartório, chá de bebê, chá de cozinha, dia da mulher, dia das mães, dia dos pais, dia da família no cartório, etc.) e viagens com a equipe;
- Implantação de canal interno de comunicação entre Oficial/Tabelião e equipe (ex: Café com o Oficial, Fale com a Tabeliã, Caixa de Reclamações e Sugestões Internas, etc.);
- Criação de grupo no WhatsApp para divulgação de informações e avisos aos colaboradores;

- Profissionalização da seleção de novos colaboradores;
- Programa de incentivo para indicação de novos colaboradores com premiação caso os indicados sejam efetivados;
- Recrutamento interno para novas vagas, impedindo que os profissionais talentosos busquem oportunidades no mercado e valorizando quem já conhece os serviços da serventia;
- Programa interno de apoio aos novos colaboradores (colaborador “anjo”) com premiação em caso de efetivação do recém-contratado após o período de experiência;
- Contratação de aprendizes em parceria com entidades de ensino profissionalizante;
- Realização de cursos internos para o desenvolvimento de novas habilidades dos colaboradores (ex: artesanato, pintura, fotografia etc);
- Investimento em atividades culturais (ex: programa vale cultura - incentivo do Governo Federal) e programas motivacionais;
- Criação de Clube da Leitura com disponibilização de livros sobre temas diversos.

D • INSTALAÇÕES

As instalações da serventia devem ser apropriadas à prestação dos serviços, visando também o conforto e a segurança dos clientes internos e externos. Destacamos abaixo algumas das práticas encontradas nas serventias auditadas:

- Sinalização da serventia com identificação dos serviços e divisão por setores;
- Sistema de senhas e mural de informações;
- Ambiente com cadeiras de espera, ar condicionado, água, café, TV, DVD, som ambiente, espaço kids (fraldário/brinquedoteca), espaço para noivas, jornais, revistas e folders explicativos dos serviços e rede wi-fi nas áreas de espera dos usuários;
- Totem na recepção da serventia para pesquisa de informações ou pré-atendimento dos serviços prestados pelo Cartório (ex: pesquisa de firmas, acompanhamento do título para registro, consulta de protesto etc.);
- Infraestrutura adequada ao atendimento de clientes portadores de necessidades especiais: banheiro adaptado, balcão rebaixado, tabela de emolumentos em áudio ou braile, cadeira de rodas disponível na recepção da serventia, rampa de acesso, vaga de estacionamento para cadeirantes, sinalização adequada quanto ao atendimento prioritário, piso tátil, profissional intérprete de libras etc.;
- Local reservado para arquivamento e conservação de livros restaurados e gestão profissional dos arquivos;

- Biblioteca, sala de estudos e espaço de convivência para descanso dos colaboradores com computadores com acesso à internet;
- Disponibilização de kit de limpeza em cada setor do cartório para que todos os colaboradores ajudem a manter o ambiente e a mesa de trabalho sempre limpos e organizados em cumprimento ao Programa 5S;
- Utilização de geradores para não interrupção da prestação dos serviços em caso de queda de energia;
- Agendamento de assinaturas do dia disponível ao atendente da recepção com identificação do nome do cliente e do escrevente ou setor responsável para direcionamento do cliente, agilizando o atendimento.



E • GESTÃO DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

No quesito gestão de saúde e segurança no trabalho, destacamos as seguintes práticas:

- *PCMSO*, *PPRA* e kit de primeiros socorros;
- Sinalização de saídas de emergência, treinamento de evacuação do prédio e realização de manutenção periódica em extintores de incêndio;
- Realização de Campanhas Internas de Saúde e Qualidade de Vida e realização de palestras preventivas (ex: Semana da Saúde, Vacinação contra Gripe, Outubro Rosa, Campanha de Combate ao Fumo etc.);
- Realização de campanha de prevenção de doenças sexualmente transmissíveis com distribuição de preservativos durante o período de carnaval;
- Avaliação postural dos colaboradores por fisioterapeuta, realização de palestras sobre ergonomia e implantação de programa de ginástica laboral e yoga para os colaboradores;
- Convênio com academia de ginástica para desconto aos colaboradores;

- Realização de Campanhas de Alimentação Saudável (ex: Vigilantes do Peso, Programa “Medida Certa”, Palestra com Nutricionista, Oferecimento de frutas no lanche dos colaboradores);
- Utilização de aplicativo de alerta para consumo regular de água, evitando a desidratação dos colaboradores;
- Convênio para tratamento psicológico.



F • GESTÃO SOCIOAMBIENTAL

As serventias demonstraram grande preocupação com a gestão ambiental e a conscientização de seus colaboradores sobre as políticas de preservação do meio ambiente. O envolvimento dos colaboradores em campanhas de voluntariado, as diversas ações educativas e de responsabilidade social contribuem para a propagação de benefícios mútuos entre o cartório e a comunidade, melhorando a qualidade de vida de todos.

Dentre as iniciativas, listamos:

- Distribuição de cartilhas, realização de ações educativas e palestras para alunos do ensino médio e fundamental para informar a importância dos serviços notariais e de registros (ex: Programa Cartório na Escola);
- Realização de palestras nas faculdades de Direito, na semana jurídica para divulgar a profissão do notário e registrador;
- Participação no Ação Global, promoção de Casamentos Comunitários e projetos de Regularização Fundiária com ações de conscientização e cooperação com órgãos governamentais para regularizar imóveis e oferecer orientação jurídica à comunidade;
- Promoção de campanhas sociais de doação de roupas, alimentos e outros com participação da equipe e dos usuários (ex: Campanha do Agasalho, Campanha Páscoa Solidária, Campanha Dia das Crianças Solidário, Campanha de Natal, Visita a Asilo de Idosos, Campanha Adote uma Família, etc.);

- Programa de Troco Solidário com repasse a instituição de caridade eleita pelos colaboradores;
- Distribuição de cartilhas educativas sobre documentos essenciais ao cidadão;
- Distribuição de calendário de vacinação infantil entregue no ato do registro da criança (modelo Ministério da Saúde/UNICEF) e de calendário de vacinação da mulher;
- Formação de grupo de responsabilidade social interno para participação em projetos de prevenção e tratamento de dependentes químicos;
- Realização de campanhas de educação no trânsito;
- Implantação de programa de incentivo ao esporte e apoio a atletas locais;
- Implantação de coleta seletiva de lixo, realização de palestras e divulgação de cartazes para orientação sobre a forma correta de descarte do lixo;
- Implantação de coletor para descarte de pilhas e baterias;
- Promoção de campanhas de economia de recursos naturais para incentivar o consumo consciente (ex: gincana de redução de consumo de água e luz no cartório e nas residências dos colaboradores, placas de sinalização na serventia);

- Utilização de papel reciclável e reutilização de papel sulfite como rascunho;
- Uso de squeezes e canecas personalizadas para evitar o consumo de copos plásticos;
- Distribuição de sacolas recicláveis aos usuários;
- Utilização de lâmpadas econômicas, energia solar e torneiras temporizadas;
- Realização de campanhas de educação ambiental e distribuição de sementes para plantio de árvores;
- Participação em projetos de reciclagem de papel com destinação de verbas para programas sociais;
- Parceria com empresas para reflorestamento de espaços públicos (ex: campanha adote uma praça);
- Projeto para redução de gás carbônico junto à comunidade (ex: promoção da utilização de bicicletas como meio de transporte);
- Utilização de processo químico para diminuir a utilização de água no esgotamento sanitário.



G • GESTÃO DA INFORMATIZAÇÃO E CONTROLE DE DADOS

O investimento em informatização e controle de dados gera diminuição do fluxo de pessoas na serventia, melhoria da produtividade, redução do prazo de atendimento ao usuário, otimização de pessoal e, conseqüentemente, redução de custos.

Os cartórios auditados encontram-se em avançado processo de informatização, possuem backup interno e externo de dados, e estão digitalizando seus acervos. Abaixo, algumas das boas práticas identificadas:

- Site com informações úteis aos usuários, tabela de emolumentos, check list de documentos e diversos serviços disponíveis on line;
- Sistema de abertura de firmas com foto e biometria;
- Sistema de câmeras de segurança com gravação e acesso à distância pelo titular;
- Implantação de política de confidencialidade das informações;
- Intranet para discussão de dúvidas sobre questões jurídicas relativas aos atos a serem praticados;
- Leitor de texto inteligente para auxílio na conferência de certidões emitidas;
- Sistema gerenciador de atividades que monitora o início do serviço, data de assinatura do ato, protocolo, prazo de tramitação, escrevente responsável, histórico e data de registro;
- Utilização do Sistema KANBAN no controle dos processos;
- Servidores de dados com backup redundantes, CPD blindado com acesso por biometria e cofre à prova de fogo.

H • GESTÃO DA INOVAÇÃO

Inúmeras foram as inovações e as ideias criativas encontradas pelos auditores nas serventias visitadas, muitas delas já identificadas nos itens acima. Abaixo ressaltamos algumas das novidades implantadas:

- Site com ferramenta que possibilita a consulta, simulação de custos e encaminhamento de serviços;
- Blog e facebook do cartório contendo boletim de notícias, informações de utilidade pública para os usuários, divulgação de práticas de saúde, segurança e ações socioambientais, novidades legislativas, além do calendário de eventos da serventia;
- Envio de SMS ou e-mail aos usuários informando o andamento do título no Cartório;
- Sistema de solicitação de certidões por WhatsApp;
- Aplicativo (app) para smartphone para consulta de protocolos de registro, títulos para protesto, boletos de pagamento, entre outros;
- Publicação anual de revista com compilação de notícias, entrevistas, projetos e prêmios recebidos pelo Cartório;
- Vídeo institucional disponível no website do Cartório;
- Inserção de QR Code no cartão de visita dos colaboradores e na assinatura de e-mails;
- Utilização de QR Code em protocolos, recibos e documentos com direcionamento para o site de pesquisa de satisfação (monitoramento da avaliação através de SMS com retorno telefônico imediato ao usuário em caso de avaliação negativa);

- Utilização de QR Code nas pastas de serviços entregues aos usuários para consultas e orientações sobre dúvidas frequentes;
- Inclusão do mapa do imóvel na matrícula do mesmo;
- Disponibilização de computador e impressora para uso exclusivo dos clientes;
- Programa “Cartório Escola” que oportuniza vivência prática aos futuros tabeliães aprovados em concurso;
- Outdoors internos com informações da serventia e de parceiros.



5 • AGRADECIMENTOS

Parabenizamos os participantes do PQTA e agradecemos os cartórios auditados que permitiram a divulgação de suas boas práticas neste manual.

Ressaltamos que optamos por não identificar os cartórios em cada uma das práticas listadas uma vez que muitas delas são adotadas por mais de um cartório, o que tornaria o texto cansativo e repetitivo.

Dedicamos este trabalho àqueles que acreditam na atividade notarial e de registro e querem fortalecer a categoria fazendo a diferença nas suas serventias!

Rogério Portugal Bacellar

Presidente

Laura Ribeiro Vissotto

Diretora de Qualidade

“As boas ideias não têm idade, apenas têm futuro.”

Robert Mallet

BOAS PRÁTICAS PQTA

