



PRÊMIO DE
QUALIDADE
TOTAL ANOREG
Atendimento



Associação dos Notários e
Registradores do Brasil



PARTE A

REQUISITOS DE GESTÃO CUJA AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO É COMPUTADA PARA FINS DE PONTUAÇÃO NO PTQA 2023

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
A	ESTRATÉGIA		(C, PC ou NC)	13	
1	Missão, visão e valores definidos, documentados, divulgados aos colaboradores e ao público usuário	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve ter uma missão, uma visão e valores definidos e documentados. O Cartório deve evidenciar o modo como foram divulgados a missão, a visão e os valores aos colaboradores. A missão, a visão e os valores deverão ser comunicados aos novos colaboradores, quando da integração, e a todos os colaboradores em sessões de educação continuada/reciclagem. Deve haver evidências de divulgação da visão, da missão e dos valores para o público usuário, tais como: quadro de aviso, website, redes sociais. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os três requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente dois requisitos são atendidos; Não conforme, se nenhum ou somente um requisito é atendido. 	2	--
2	Orientação estratégica e planejamento estratégico embasado por indicadores de desempenho	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve evidenciar a existência de uma orientação estratégica definida, documentada e comunicada internamente, nos níveis relevantes. A orientação estratégica deve ser suportada por um planejamento estratégico documentado, atendendo a, pelo menos, os pontos a seguir: <ol style="list-style-type: none"> Pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças (SWOT/FOFA); Pontos de vista das partes interessadas; Leis e normas regulamentares aplicáveis; Tecnologias relevantes; Questões relacionadas com o desenvolvimento sustentável; Indicadores prévios de desempenho; Capacidade / competência da equipe definidas; Capacidade do serviço em atender ao próprio planejamento (monitoramento). 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os dois requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente o 1º requisito é atendido; Não conforme, se o 1º requisito não é atendido. 	2	--

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
3	Objetivos estabelecidos, documentados e coerentes com a intenção estratégica, embasados por indicadores monitorados.	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve ter implantado objetivos estabelecidos, documentados e coerentes com a intenção estratégica. Os objetivos devem ser suportados por indicadores, com no mínimo um indicador por objetivo. Os indicadores devem ser monitorados periodicamente, conforme sua periodicidade estabelecida, que pode ser diária, semanal, mensal, bimestral, semestral, anual, devendo ter sido completado pelo menos um ciclo. O Cartório deve ter realizado análise de tendência dos indicadores, com o monitoramento de pelo menos três ciclos. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os quatro requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se o 1º requisito é atendido, mas nem todos os demais requisitos são atendidos; Não conforme, se o 1º requisito não é atendido. 	2	--
4	Definição e planejamento dos objetivos	<ol style="list-style-type: none"> Para cada objetivo, devem estar definidos, pelo menos: <ol style="list-style-type: none"> Ações; Recursos; Prazos; Responsabilidades; <p>Nota: O Cartório pode utilizar metodologias diversas, como por exemplo, mas não se limitando a: plano de ação, o 5W1H, 5W2H etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se todas as alíneas do requisito são atendidas para todos os objetivos; Parcialmente conforme, alguma(s) das alíneas do requisito não são atendidas para algum(ns) objetivo(s); Não conforme, se nenhuma alínea do requisito é atendida para todos os objetivos. 	2,5	--
5	Análise do desempenho do planejamento estratégico pela Alta Direção	<ol style="list-style-type: none"> Deve ser realizada a medição e a avaliação de resultados do planejamento estratégico de forma documentada, pela Alta Direção. Deve ser realizada a avaliação de progresso do desempenho do planejamento estratégico de forma documentada, pela Alta Direção <p>(Exemplo: FCA - Fatos, Causas e Ações).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os dois requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente um dos requisitos é atendido; Não conforme, se nenhum requisito é atendido. 	2,5	--

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
6	Revisão do planejamento estratégico. realizada com periodicidade definida, que não exceda a 12 meses, com participação do(s) colaborador(es)	<ol style="list-style-type: none"> 1. A revisão do planejamento estratégico deve ser realizada e registrada. 2. A periodicidade da revisão do planejamento estratégico não deve exceder a 12 meses. 3. A revisão do planejamento estratégico deverá ser realizada com a participação do(s) colaborador(es). <p>Nota: O Cartório com titular interino não tem total autonomia para executar o orçamento, pois demanda autorização do Tribunal de Justiça para despesa. Ainda assim, esse fato não é uma justificativa aceitável para a não apresentação de um planejamento estratégico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme, se os três requisitos são atendidos; • Parcialmente conforme, se o 1º requisito é atendido e somente um dos 2º e 3º requisitos são atendidos; • Não conforme, se o 1º requisito não é atendido ou se ambos o 2º e o 3º requisitos não são atendidos. 	2	--
B	GESTÃO OPERACIONAL			42	
7	Instruções de trabalho e/ou procedimentos que especificam todas as atividades dos processos do Cartório disponíveis para os colaboradores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Devem existir instruções de trabalho e/ou fluxogramas e/ou procedimentos documentados que especifiquem todas as atividades dos processos do Cartório e que devem incluir as etapas do trabalho. (Exemplos: atividade, recursos e documentos). 2. As instruções de trabalho e/ou fluxogramas e/ou procedimentos documentados devem estar disponíveis para todos os colaboradores que os apliquem. 3. Deve haver orientação e/ou treinamento dos colaboradores quanto às instruções de trabalho, fluxogramas e/ou procedimentos documentados a eles pertinentes. 4. As instruções de trabalho, os fluxogramas e os procedimentos documentados existentes devem ser analisados criticamente e, quando necessário, atualizados, com periodicidade máxima de 2 anos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme, se os quatro requisitos são atendidos; • Parcialmente conforme, se o 1º requisito e somente dois dos demais requisitos são atendidos; • Não conforme, se nenhum, um ou dois requisitos são atendidos. 	2,5	--

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
8	Identificação dos processos e definição das entradas e saídas dos processos principais / serviços prestados	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve identificar os processos principais, de forma documentada. O Cartório deve verificar a definição das entradas e saídas de cada processo identificado. A identificação dos processos, suas entradas e saídas deve estar disponível para todos os colaboradores. Deve haver orientação e/ou treinamento dos colaboradores quanto aos processos, suas entradas e saídas. A documentação dos processos, suas entradas e saídas deve ser analisada criticamente e, quando necessário, atualizada, com periodicidade máxima de 2 anos. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os cinco requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se o 1º e o 2º requisitos são atendidos e nem todos os demais requisitos são atendidos; Não conforme, se o 1º ou o 2º requisito não é atendido. 	3	--
9	Procedimentos para atendimento aos usuários (inclusive atendimento de chamadas telefônicas, eletrônicas e serviços online)	<ol style="list-style-type: none"> Os procedimentos para atendimento aos usuários devem estar definidos. Os colaboradores que atendem usuários devem conhecer e cumprir os procedimentos para atendimento aos usuários. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os dois requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente o 1º requisito é atendido; Não conforme, se o 1º requisito não é atendido. 	3	--

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
10	Monitoramento da espera do atendimento no Cartório e uso de indicadores para controle efetivo e tomada de ações.	<p>1. O Cartório deve implantar um sistema de senhas ou atendimento individualizado por serviço de acordo com a ordem de chegada dos clientes ou direito de preferência de acordo com protocolo.</p> <p>2. O Cartório deve realizar o atendimento prioritário de cidadãos idosos, pessoas com deficiência, gestantes ou lactantes.</p> <p>3. O Cartório deve implantar indicadores e deve monitorá-los para o controle de tempo de atendimento, com horário de entrada, início do atendimento e saída, com objetivo de iniciar o atendimento em até 15 minutos.</p> <p>4. O Cartório deve tomar ações para melhoria quando o indicador ultrapassar o tempo máximo para início de atendimento de forma sistemática.</p> <p>Notas:</p> <p>a) Para as especialidades de Cartórios que não tenham senhas individualizadas por setor, os serviços devem ser prestados pela ordem de chegada e protocolo, como, por exemplo, o Registro de Imóveis, Registro de Títulos e Documentos e Registro de Pessoas Jurídicas.</p> <p>b) Alguns municípios brasileiros possuem leis orgânicas municipais que obrigam aferição de tempo, entretanto esse critério não será levado em consideração para fins da avaliação no PQTA, senão o tempo de 15 minutos, conforme definido pela ANOREG.</p>	<p>Para Cartórios, em geral:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os quatro requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente os 1º, 2º e 3º são atendidos; Não conforme, se o 1º, o 2º ou o 3º requisito não é atendido. <p>Para Cartórios pequenos (em municípios com até 30 mil habitantes):</p> <ul style="list-style-type: none"> Conforme, se o 1º e o 2º requisitos são atendidos; Parcialmente conforme não se aplica; Não conforme, se o 1º ou o 2º requisito não é atendido. 	4	Nota para o auditor: Para Cartórios pequenos, instalados em municípios com até 30.000 habitantes, o auditor poderá avaliar o requisito por meio da observação do atendimento.

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
11	Canal de comunicação online / informação no website sobre os serviços, documentos necessários e valores envolvidos	<p>Devem estar disponíveis online, no mínimo as seguintes informações:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Descrição dos serviços (entradas e saídas). 2. Tabela de Emolumentos vigente. 3. Descrição dos prazos de cada serviço. 4. Canais de comunicação atualizados (Exemplos: e-mail, telefone, endereço, fale conosco, chat, WhatsApp Business, Trabalhe Conosco etc.) 5. Acesso à ouvidoria. 6. Link(s) de acesso às Centrais Eletrônicas de Integração e de Informação existentes de cada especialidade. <p>Nota: Para os Cartórios que usam Centrais Eletrônicas de Integração e de Informação, parte das informações elencadas acima podem estar disponíveis na Central. Nesse caso, é suficiente que o Cartório demonstre conhecimento do conteúdo dessas informações nas Centrais Eletrônicas de Integração e Informações e que garanta a disponibilidade de acesso aos usuários por meio de links de acesso a essas Centrais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme, se os seis requisitos são atendidos; • Parcialmente conforme, se somente até cinco dos requisitos são atendidos; • Não conforme, se nenhum dos requisitos é atendido. 	3	--
12	Cumprimento e monitoramento do tempo de realização do serviço desde a solicitação até a entrega internamente e pelas Centrais Eletrônicas de Integração e Informações	<ol style="list-style-type: none"> 1. O Cartório deve monitorar os prazos dos serviços. 2. Os prazos para realização dos serviços devem ser cumpridos de acordo com os prazos legais vigentes. 3. O Cartório deve oferecer consulta online (principalmente para certidões), seja pelo Cartório, seja por Central Eletrônica de Integração e Informações, para o status da solicitação. 4. O Cartório deve sistematizar os resultados de cumprimento de prazo de atendimento. 5. Os indicadores de cumprimento de prazos de atendimento devem ser considerados no planejamento estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme, se os cinco requisitos são atendidos; • Parcialmente conforme, se de dois a quatro requisitos são atendidos; • Não conforme, se nenhum ou somente um requisito é atendido. 	3	Nota para o auditor: O auditor deve fazer a avaliação nos registros do Cartório e prazos registrados nas Centrais Eletrônicas de Integração e Informações. Para tal, o auditor deve solicitar ao operador que acesse e apresente os serviços registrados.
13	Canal de comunicação (formal e informal) entre o titular/substituto e os colaboradores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deve existir abertura (formal e informal) de comunicação do titular/substituto com os colaboradores. 2. O Cartório deve disponibilizar caixa de sugestão (física ou eletrônica) para os colaboradores. 3. O Cartório deve possuir quadro de avisos para os colaboradores, seja físico, seja eletrônico (por exemplo, em intranet). 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme, se os três requisitos são atendidos; • Parcialmente conforme, se somente um ou dois requisitos são atendidos; • Não conforme, se nenhum requisito é atendido. 	2	Nota para o auditor: Para o primeiro requisito, buscar evidências em entrevistas e em registros.

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
14	Organograma do Cartório associado aos cargos e funções	<ol style="list-style-type: none"> Deve ser estabelecido e documentado um organograma do Cartório. O organograma deve estar associado a cargos e funções. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os dois requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente o 1º requisito é atendido; Não conforme, se o 1º requisito não é atendido. 	0,5	--
15	Avaliação da satisfação dos usuários	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve possuir um sistema de avaliação da satisfação do usuário, contendo a periodicidade, o tamanho de amostra e a frequência da avaliação. A avaliação deve estar implantada de forma sistemática e deve ser realizada em intervalos planejados. O tamanho da amostra das pesquisas deve estar de acordo com metodologia definida pelo Cartório e, quando o sistema de avaliação não for um sistema aberto para todos os usuários se manifestarem (Exemplo: um totem de pesquisa), ou que não seja baseado em técnicas estatísticas referenciadas em literatura ou trabalhos acadêmicos publicados, a avaliação deve ser aplicada de forma amostral por um período igual ou superior a 90 (noventa) dias, conforme planejado pelo Cartório. Deve existir acompanhamento, análise crítica e tomada de decisão) dos resultados obtidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os quatro requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente de dois a três requisitos são atendidos; Não conforme, se nenhum ou somente um requisito é atendido. 	3	--
16	Gestão da reclamação dos usuários	<ol style="list-style-type: none"> O retorno de reclamações ou sugestões na caixa de usuários, e-mail, chat, ouvidoria ou outro canal, deve ser realizado, para as reclamações e sugestões em que o autor da reclamação ou da sugestão se identificar e indicar a forma de retorno. O retorno das reclamações deve ser realizado, no máximo, em até 5 dias úteis, consideradas as reclamações e sugestões recebidas no ano de 2023. Se o retorno das reclamações não for realizado, no máximo, em até 5 dias úteis, consideradas as reclamações e sugestões recebidas no ano de 2023, ele deve ser realizado em, no máximo 7 dias úteis. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os 1º e 2º requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se os 1º e 3º requisitos são atendidos; Não conforme, se o 1º requisito não é atendido ou, se o 1º requisito é atendido, mas nenhum dos 2º e 3º requisitos é atendido. 	3	--

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
17	Emolumentos e custas praticados para os serviços	<ol style="list-style-type: none"> Os emolumentos e custas dos serviços praticados pelo Cartório devem corresponder àqueles definidos legalmente. Deverá haver uma tabela de emolumentos afixada e disponível para o público no Cartório. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os dois requisitos são atendidos; Parcialmente, não aplicável; Não conforme, se um requisito não é atendido. 	3	Nota para o auditor: Como evidência do atendimento a este item, o auditor deve anexar fotografias de recibos e da tabela de emolumentos, desde que, no registro fotográfico, mantenha-se a anonimidade do cliente.
18	Emissão dos recibos e/ou notas fiscais de emolumentos e custas	<ol style="list-style-type: none"> Os recibos e/ou notas fiscais devem ser emitidos para todos os serviços prestados, com descrição individualizada ou agrupada. Os recibos e/ou notas fiscais devem ser emitidos com detalhamento dos emolumentos e das custas. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os dois requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente o 1º requisito é atendido; Não conforme, se o 1º requisito não é atendido. 	2,5	--
19	Regularidade fiscal e de contribuição com entidades de classe	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve estar regular quanto aos repasses aplicáveis de valores ao Estado e/ou município, Tribunal de Justiça, contribuições sociais (FGTS, INSS), fundo de compensação de registradores civis e contribuição para entidades de classe (ANOREG E SINOREG) no prazo legal. O Cartório deve extrair e reter certidões e/ou comprovações documentais de regularidade junto aos seguintes entes públicos ou privados, conforme aplicável: <ol style="list-style-type: none"> União Estado Município FGTS ANOREG e SINOREG Tribunal de Justiça Fundo de compensação dos registradores. <p>Nota: Estar conforme a este item é condição para obtenção do Prêmio Diamante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os dois requisitos são atendidos, para os casos aplicáveis; Parcialmente conforme, se os dois requisitos são atendidos para os casos aplicáveis, à exceção de um caso aplicável; Não conforme, se um dos requisitos não for atendido em dois ou mais casos aplicáveis. 	2	Nota para o auditor: Verificar a regularidade no relatório da Corregedoria, CNDS do CNPJ: FGTS e RFB (aceitar CND positiva com efeito negativo), fundo de compensação de registradores civis (comprovantes) e contribuição para entidades de classe (ANOREG, SINOREG e outras associações de classe, não exclusivamente à ANOREG (Exemplo: ATC – Associação dos Titulares de Cartório de GO e MA).
20	Fornecedores, prestadores e subcontratados	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve identificar seus fornecedores, prestadores e subcontratados. O Cartório deve implantar indicadores de desempenho para seus fornecedores, incluindo, pelo menos, prazo, preço e qualidade. A avaliação dos fornecedores deve ser feita em prazos regulares de no máximo, 12 meses, conforme critérios definidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os três requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente dois requisitos são atendidos; Não conforme, se nenhum ou somente um requisito é atendido. 	2	--

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
21	Tratamento de não conformidades e ações corretivas	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve definir metodologia documentada para identificar e tratar as não conformidades. O Cartório deve analisar as não conformidades, estabelecer e implantar ações corretivas com o fim de evitar repetições das não conformidades, conforme metodologia definida. As ações corretivas devem ser implantadas sem demora indevida, qual seja, que possa impactar na prestação dos serviços aos usuários. O Cartório deve avaliar a eficácia das ações corretivas implantadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os quatro requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente dois a três requisitos são atendidos; Não conforme, se nenhum ou somente um requisito é atendido. 	2,5	--
22	Certificação do sistema de gestão	<p>Requisitos para Cartórios em geral:</p> <ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve possuir pelo menos uma das seguintes certificações de sistemas de gestão, válida e ativa à data da auditoria: <ol style="list-style-type: none"> NBR 15906:2010 ou; NBR 15906:2021 ou; ISO 9001:2015, emitida por organismo de certificação que seja acreditado pelo Inmetro ou seja acreditado por organismo de acreditação signatário do MLA do IAF. <p>Requisitos para Cartórios pequenos (até 5 colaboradores):</p> <p>O Cartório deve possuir pelo menos uma das certificações citadas anteriormente, ou participar e ter certificado de participação no Cartório Top no ano de participação no PQTA.</p> <p>Notas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Estar conforme a este item é condição para obtenção do Prêmio Diamante. Caso o Cartório tenha passado recentemente por auditoria de certificação ou recertificação e o certificado não tenha sido emitido, é aceitável a comunicação documentada do organismo de certificação atestando a existência de recomendação de certificação ou recertificação pela equipe auditora. 	<p>Para Cartórios em geral:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conforme, se o requisito é atendido; Parcialmente, não se aplica; Não conforme, se o requisito não é atendido. <p>Para Cartórios pequenos (até 5 colaboradores):</p> <ul style="list-style-type: none"> Conforme, se atende ao requisito; Parcialmente conforme, não se aplica; Não conforme, se não atende ao requisito. 	3	<p>Notas para o auditor:</p> <ol style="list-style-type: none"> O Cartório certificado se submete a auditorias de manutenção, conforme prazos estabelecidos nos programas de certificação (no mínimo, anualmente). A consulta da acreditação do organismo de certificação acreditado pelo Inmetro deve ser realizada em: http://www.inmetro.gov.br/organismos (escolher a opção "Sistemas de Gestão da Qualidade - OCS". Na lista o organismo deve estar com o status de situação "ativo"). A consulta da acreditação do organismo de certificação por outro organismo de acreditação que não o Inmetro deve ser feita em duas etapas: <ol style="list-style-type: none"> Verificar no site do organismo de acreditação se o organismo de certificação é acreditado para Sistema de Gestão da Qualidade; Verificar se o organismo de acreditação é signatário do MLA do IAF em: https://iaf.nu/en/recognised-abs/

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
C	GESTÃO DE PESSOAS			20	
23	Código de conduta / código de ética	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve possuir código de conduta ou de ética documentado. O código de conduta ou de ética deve alcançar, além dos colaboradores contratados pelo Cartório, seus fornecedores e parceiros. O código de conduta ou de ética deve ser de conhecimento de todos os colaboradores. O código de conduta ou de ética deve estar afixado fisicamente em local interno onde os colaboradores possam lê-lo. O código de conduta ou de ética deve ser abordado em reuniões, treinamentos gerais e integração de novos colaboradores. O código de conduta ou de ética deve estar disponível para fornecedores e parceiros relacionados à atividade fim. (Exemplos: website do Cartório, encaminhamento por e-mail, encaminhamento físico) O código de conduta ou de ética deve fazer referência as regras de LGPD. O código de conduta ou de ética deve conter ou fazer referência aos valores da organização. O código de conduta ou de ética deve detalhar as práticas de bom comportamento dos colaboradores, em relação ao compliance. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os nove requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente oito requisitos são atendidos; Não conforme, se nenhum ou somente até sete requisitos são atendidos. 	2,5	--
24	Contratação de colaboradores	<ol style="list-style-type: none"> O processo de contratação de colaboradores do Cartório deve ser pautado em critérios definidos. O processo de contratação deve ser acessível e divulgado internamente (Exemplos: mural, jornais, intranet, website) No caso de seleção interna, a avaliação deve possuir e considerar critérios objetivos. O Cartório deve verificar a conduta digna do candidato, antes da contratação, por meio de certidões negativas (CNDs) ou outras formas de verificação de conduta digna. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os quatro requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente três requisitos são atendidos; Não conforme, se nenhum ou somente até dois requisitos são atendidos. 	2,5	Nota para o auditor: Validar em entrevista e observar registros recentes de contratação, utilizando amostragem recente, de no máximo 1 ano quando houver alguma contratação nesse período.

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
25	Absenteísmo e horas extras	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve monitorar as faltas ou absenteísmo. Quando necessárias, as horas extras para colaboradores que não ocupam cargo de confiança ou que não realizam o registro de ponto (Exemplos: substitutos e comissionados), devem atender às disposições da CLT ou convenção coletiva e devem ser pagas ou compensadas em banco de horas. <p>Nota: Para os cargos de confiança ou sem registro de ponto (Exemplos: substitutos e comissionados), não se aplicam as disposições que regulam as horas extras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os dois requisitos são atendidos; Parcialmente, não se aplica; Não conforme, se nenhum ou somente um requisito é atendido. 	1	<p>Notas para o auditor:</p> <ol style="list-style-type: none"> O auditor deve verificar quando e em de que forma acontecem as horas extras e deve verificar o trabalho suplementar. Verificar por amostragem: ficha de registro e controle de horas dos últimos 3 meses.
26	Educação continuada da equipe	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve realizar educação continuada da equipe, por meio de cursos internos e/ou externos, presenciais e/ou à distância. A educação continuada deve estar associada a um planejamento de formação, com a previsão do número de horas de ações de capacitação por colaborador por ano. O planejamento de formação deve ser integralmente cumprido, com registro das formações realizadas nos últimos 12 (doze) meses. <p>Nota: Os cursos fornecidos ou mantidos pela ENNOR (Escola Nacional de Direito Notarial e de Registro), Escolas mantidas pelas Anoregs Estaduais ou institutos membros podem ser utilizados como evidência de ação de formação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os três requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente os 1º e 2º requisitos são atendidos; Não conforme, se o 1º e o 2º requisitos não são atendidos. 	3	<p>Nota para o auditor:</p> <p>Verificar as evidências de treinamentos, lista de presença, treinamentos oferecidos internamente, fotografias etc.</p>
27	Avaliação da eficácia da aprendizagem	<ol style="list-style-type: none"> Os treinamentos dos colaboradores devem possuir objetivos definidos. O Cartório deve avaliar a eficácia da aprendizagem dos treinamentos, incluindo o conteúdo e outros aspectos relevantes da formação, por meio de avaliação objetiva/ subjetiva aplicada de forma independente, ou de avaliação de eficácia realizada pelo superior imediato do colaborador treinado. O Cartório deve prover feedback do resultado da avaliação aos colaboradores quanto ao conteúdo e outros aspectos da formação. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os três requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente dois requisitos são atendidos; Não conforme, se nenhum ou somente um requisito é atendido. 	3	--

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
28	Avaliação de desempenho profissional	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve realizar avaliação do desempenho profissional dos seus colaboradores. Todos os colaboradores com mais de 12 meses de contratação devem ter sido avaliados. A avaliação deve possuir periodicidade definida e não superior a 12 meses. A avaliação deve incluir critérios relativos ao: desempenho profissional, ao atendimento aos dispositivos legais e ao alinhamento do colaborador aos valores do Cartório. A avaliação deve visar o comportamento ético permanente e o desenvolvimento profissional do colaborador. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os cinco requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente de dois a quatro requisitos são atendidos; Não conforme, se nenhum ou somente um requisito é atendido. 	3	--
29	Atualização de documentação e registros de funcionários	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve possuir pastas funcionais atualizadas e que contenham, pelo menos, os seguintes documentos: <ol style="list-style-type: none"> Ficha de registro; Contrato de trabalho e/ou aditivo de adequação à LGPD; Cópias de diplomas e certificados de cursos; Cópias dos documentos pessoais (Exemplos: RG, CPF, Comprovante de residência) Atestados médicos, ASOs (admissional, periódicos, mudança de função e demissional). <p>Nota: Os Cartórios que retêm esses documentos fora de suas instalações necessitam apresentá-los no próprio Cartório, no ato da auditoria, para a amostra escolhida pela equipe auditora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se todas as alíneas do requisito são atendidas; Parcialmente conforme, se somente três a cinco alíneas do requisito são atendidas; Não conforme, se nenhuma ou somente até duas alíneas do requisito são atendidas. 	1,0	--
30	Avaliação da satisfação dos colaboradores e do clima organizacional	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve avaliar o clima organizacional e a satisfação de seus colaboradores, de forma independente e imparcial, com garantia do anonimato do colaborador que participar do processo de avaliação. As avaliações devem ser conduzidas com periodicidade definida, não ultrapassando 12 meses. O Cartório deve sistematizar (tabular) os resultados. O Cartório deve propor melhorias e intervenções em função dos resultados da avaliação. <p>Nota: Não há requisito ou orientação no sentido de impor ou recomendar metodologia específica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os quatro requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se os 1º, 2º e 4º, mas não o 3º são atendidos; Não conforme, se o 1º, o 2º ou o 4º requisito não é atendido. 	1,5	Nota para o auditor: Em Cartórios pequenos (até 5 colaboradores) quando a avaliação é realizada pelo próprio titular/substituto, verificar os critérios adotados e conferir com os colaboradores se, na perspectiva deles, as melhorias e intervenções têm contribuído para a melhora do clima organizacional e da satisfação dos colaboradores.

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
31	Integração sociocultural da equipe	<p>1. O Cartório deve estimular a integração sociocultural da equipe, deve realizar atividades para todos os grupos do Cartório que devem contar com a adesão do titular/substitutos/chefias.</p> <p>Nota: São aceitáveis diversos tipos de atividades, como por exemplo, mas não se limitando a: esportes, torneios, arte, cultura, diversão, jantares, viagens etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se o requisito é atendido; Parcialmente, não se aplica; Não conforme, se o requisito não é atendido. 	0,5	--
32	Política de motivação e valorização dos colaboradores	<p>1. O Cartório deve possuir política de motivação e valorização dos colaboradores de forma documentada.</p> <p>2. A política de motivação e valorização dos colaboradores deve possuir critérios definidos.</p> <p>3. A política de motivação e valorização dos colaboradores deve ser compartilhada e deve ser da ciência dos colaboradores.</p> <p>4. A política de motivação e valorização dos colaboradores deve valorizar a inovação, e deve ser analisada criticamente e, se necessário atualizada, com periodicidade máxima de 12 meses.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os quatro requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se os 1º e 4º requisitos são atendidos e somente um dos 2º e 3º requisitos é atendido; Não conforme, se o 1º ou o 4º requisito não é atendido ou, se os 1º e 4º requisitos forem atendidos, mas os 2º e 3º requisitos não forem atendidos. 	0,5	--
33	Benefícios aos colaboradores	<p>1. O Cartório deve oferecer benefícios aos colaboradores, devendo oferecer, no exercício de 2023, no mínimo, três benefícios que não estejam previstos na legislação ou em acordos coletivos.</p> <p>2. Se o Cartório não oferecer, no exercício de 2023, três benefícios que não estejam previstos na legislação ou em acordos coletivos, devem oferecer, ao menos dois.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se 1º requisito é atendido; Parcialmente conforme, se o 1º requisito não é atendido, mas o segundo requisito é atendido; Não conforme, se nenhum requisito é atendido. 	0,5	<p>Nota: Para fins de orientação ao auditor, seguem alguns exemplos de benefícios:</p> <p>a) cestas básicas, b) vale-alimentação ou similar, c) planos dentários, d) planos hospitalares, e) bolsas de estudo parcial ou integral, f) auxílio creche, g) custeio de atividades externas, academia, terapias alternativas, h) auxílio-extra para férias, oferta de livros, softwares, equipamentos para aprimoramento nos estudos i) biblioteca, j) aniversariantes do mês, k) folga no aniversário, l) custeio para participação em treinamentos, workshops, palestras, congressos, adiantamento salarial; m) gratificação por produtividade; n) home office, o) vaga de estacionamento no local ou subsidiada, p) lanches aos colaboradores, q) ginástica laboral,</p> <p>desconto em farmácias, fardamento; campanhas de vacinação, outros não mencionados anteriormente</p>

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
34	Diversidade no ambiente de trabalho	1. O Cartório deve sensibilizar os funcionários, por meio de ações de capacitação registradas (Exemplos: palestra, treinamento, vídeo), para a diversidade existente na equipe e na sociedade, combatendo a discriminação e garantindo que todos sejam tratados com respeito e igualdade.	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se o requisito é atendido; Parcialmente, não se aplica; Não conforme, se o requisito não é atendido. 	1	--
D	INSTALAÇÕES			8	
35	Infraestrutura, equipamentos e instalações	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve possuir plano de manutenção documentado para assegurar que a infraestrutura, os equipamentos e as instalações em uso estejam em condições satisfatórias de limpeza e de manutenção. O plano de manutenção deve ser cumprido integralmente. As manutenções preventivas devem ocorrer em periodicidade definida compatíveis com a natureza do que é mantido, sendo que a maior periodicidade não deve superar 12 meses 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os três requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente os 1º e 3º requisitos são atendidos; Não conforme, se nenhum ou somente o 1º requisito é atendido. 	3	Nota para o auditor: Verificar o plano de manutenção e os registros de manutenções preventivas/corretivas: manutenção estrutural em computadores e periféricos, condicionadores de ar, instalações elétricas e hidráulicas.
36	Facilidades às partes interessadas - conforto e bem-estar durante o período que passam nas instalações do Cartório	<p>O Cartório deve oferecer as seguintes facilidades às partes interessadas para um maior conforto e bem-estar durante o período que passam nas instalações do Cartório:</p> <ol style="list-style-type: none"> cadeiras para espera em número suficiente, água potável, ar-condicionado, serviços de senha, banheiros para usuários, mural com informações, estacionamento próprio ou credenciado, recepção/pré-triagem, banheiros para colaboradores, banheiros para colaboradores em quantidade de, pelo menos, uma unidade para cada 20 colaboradores, programação em TV, conexão Wi-fi à internet, gratuito, café, revistas, jornais ou outros periódicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se pelo menos nove requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente de sete a oito requisitos são atendidos; Não conforme, se nenhum ou somente até sete requisitos são atendidos. 	3	--

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
37	Acessibilidade	<ol style="list-style-type: none"> 1. O Cartório deve possuir estudo de acessibilidade desenvolvido. 2. O Cartório deve facilitar a acessibilidade aos usuários em especial os que possuam problemas de mobilidade, por meio de: <ol style="list-style-type: none"> a) Atendimento prioritário (obrigatório), b) Percurso acessível (obrigatório), c) Rampa de acesso (obrigatória), d) Balcão rebaixado, e) Banheiro adaptado em condições mínimas (porta com largura correta, barras laterais, rampa de acesso, bacia ou vaso e torneira adaptados, espaço para cadeira girar no próprio eixo); f) Piso tátil, g) Atendimento em Libras; h) Cadeira de rodas disponível; i) Tabela de emolumentos em Braille, j) Tabela de emolumentos em áudio; k) Área de espera para cadeirante; l) Sinalização do ambiente; m) Website com recursos de acessibilidade. 	<p>Para Cartórios em geral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conforme, se o 1º requisito é atendido e as alíneas obrigatórias e um total não inferior a cinco alíneas do 2º requisito são atendidas; • Parcialmente conforme, se o 1º requisito é atendido e as alíneas obrigatórias e um total não inferior a três alíneas do 2º requisito são atendidas; • Não conforme, se o 1º requisito não é atendido ou as alíneas obrigatórias do 2º requisito não são atendidas ou o total de alíneas do 2º requisito atendidas não alcançam três. <p>Para Cartórios em edificações tombadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conforme, se o 1º requisito é atendido e as alíneas obrigatórias do 2º requisito são atendidas ou não o são devido a proibição decorrente do tombamento e um total não inferior a cinco alíneas do 2º requisito são atendidas; • Parcialmente conforme, se o 1º requisito é atendido e as alíneas obrigatórias do 2º requisito são atendidas ou não o são devido a proibição decorrente do tombamento e um total não inferior a três alíneas do 2º requisito são atendidas; • Não conforme, se o 1º requisito não é atendido ou as alíneas obrigatórias do 2º requisito não são atendidas em não havendo proibição decorrente do tombamento ou o total de alíneas do 2º requisito atendidas não alcança três. 	2	--

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
E		GESTÃO DA SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL		4	
38	Segurança e Saúde Ocupacional	<p>Requisitos para Cartórios em geral:</p> <ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve possuir PGR, PCMSO vigentes. O Cartório deve prover treinamentos anuais de evacuação e combate a incêndio. O Cartório deve possuir extintores, em quantidades e localizações determinadas e dentro da validade e carregados. <p>Requisitos para Cartórios pequenos (com até 5 colaboradores):</p> <ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve possuir condições mínimas de segurança contra incêndio: <ol style="list-style-type: none"> extintores de incêndio, mangueiras de incêndio, detector e alarme de incêndio, portas corta fogo, iluminação de emergência, bombas hidráulicas, sinalização, treinamento anual de evacuação e combate a incêndio. <p>Notas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Estar conforme a este item é condição para obtenção do Prêmio Diamante. Em localidades onde não exista corpo de bombeiros e/ou profissionais habilitados para a realização presencial dos treinamentos requeridos poderão provê-los de forma virtual. 	<p>Para Cartórios em geral:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os três requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente o 2º e o 3º requisitos são atendidos; Não conforme, se nenhum ou somente o 1º, ou 2º são atendidos ou, ainda, somente o 1º e o 2º ou o 3º requisitos são atendidos. <p>Para Cartórios pequenos (até 5 colaboradores):</p> <ul style="list-style-type: none"> Conforme, se três ou mais alíneas do 1º requisito são atendidas; Parcialmente conforme, se somente duas ou três alíneas do 1º requisito são atendidos; Não conforme, se nenhuma ou somente uma alínea do 1º requisito é atendida. 	2	--

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
39	Conscientização dos colaboradores em saúde e segurança no trabalho	<ol style="list-style-type: none"> 1. O Cartório deve alinhar sua preocupação com os aspectos de saúde e segurança no trabalho. 2. O Cartório deve conscientizar seus colaboradores, por meio de: <ol style="list-style-type: none"> a) Elaboração de plano de treinamento sobre saúde e segurança b) Cumprimento do plano de treinamento sobre saúde e segurança. c) Realização de palestras e ações em saúde e segurança (Exemplo: Semana da Saúde anual). 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme, se o 1º requisito é atendido e, pelo menos duas das alíneas do 2º requisito são atendidas; • Parcialmente conforme, se o 1º requisito é atendido e somente uma das alíneas do 2º requisito; • Não conforme, se o 1º requisito não é atendido ou se nenhuma das alíneas do 2º requisito é atendida. 	2	--

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
F	GESTÃO SOCIOAMBIENTAL			4,5	
40	Boas práticas ambientais	<p>O Cartório deve:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar e fazer o descarte seletivo adequado dos resíduos. 2. Otimizar o uso de papéis para documentos, por impressão dos dois lados do papel, sempre que permitido. 3. Praticar o uso de energia limpa (Exemplos: eólica, fotovoltaica, biomassa). 4. Implantar programas para incentivar seus colaboradores a disseminar práticas sustentáveis. 5. Utilizar lâmpadas LED. 6. Utilizar sensores de movimento para controle de iluminação artificial. 7. Utilizar placas educativas para conscientização sobre boas práticas ambientais. (Exemplos: “ao sair desligue a luz”, “ao sair desligue a tela do computador”, “ao sair desligue o ar-condicionado”, “não desperdice água”, “utilize um só copo para beber água”). 8. Programar os monitores dos colaboradores para desligar após a não utilização de, ao máximo, 10 minutos. 9. Implantar descarga dupla nos banheiros. 10. Investir na utilização de dupla tela de trabalho, a fim de reduzir a necessidade de impressão. 11. Investir em canecas e/ou garrafas para os colaboradores reduzindo consumo de copos plásticos. 12. Utilizar copos biodegradáveis para os usuários. 13. Utilizar papel reciclado para impressão de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme, se pelo menos três requisitos são atendidos; • Parcialmente conforme, se somente dois requisitos são atendidos; • Não conforme, se nenhum ou somente um requisito é atendido. 	1,5	--

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
41	Responsabilidade socioambiental	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve incluir ações de responsabilidade socioambiental no seu planejamento estratégico. O Cartório deve promover ações de conscientização sobre responsabilidade socioambiental junto aos seus colaboradores. O Cartório deve avaliar sistematicamente suas ações socioambientais, subsidiado por indicadores. O Cartório deve associar suas práticas de gestão com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis - ODS da Agenda 2030 da ONU, de forma documentada. O Cartório deve avaliar a adesão aos ODSs, subsidiado por indicadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se pelo menos três requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente dois requisitos são atendidos; Não conforme, se nenhum ou somente um requisito é atendido. 	1,5	--
42	Responsabilidade social	<p>O Cartório deve interagir com a comunidade e realizar ações de responsabilidade social sistêmicas ou pontuais, por meio de:</p> <ol style="list-style-type: none"> Obtenção do Selo RARES (Rede Ambiental e de Responsabilidade Social dos Notários e Registradores). Participação em campanhas sociais ou outras ações, com periodicidade que não exceda a 12 meses. Implantação de programa de responsabilidade social documentado e regular. Adesão de colaboradores e da sociedade ao programa de responsabilidade social. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se o 1º requisito é atendido ou se os 2º, 3º e 4º requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se o 1º requisito não é atendido, mas exatamente dois dos 2º a 4º requisitos são atendidos; Não conforme, se o 1º requisito não é atendido e nenhum ou somente um dos 2º a 4º requisitos é atendido. 	1,5	--

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
G	GESTÃO DA INFORMATIZAÇÃO E CONTROLE DE DADOS			12	
43	Informatização e digitalização de documentos e dados	<ol style="list-style-type: none"> As atividades do serviço devem ser processadas em um ambiente informatizado. Os documentos devem estar totalmente digitalizados. Se o Cartório estiver ainda em processo de digitalização, pelo menos 50% dos documentos devem estar digitalizados. Para Cartórios em que há disponibilidade de Central Eletrônica de Integração e Informações, o Cartório deve alimentar regularmente com informações a(s) Central(is) Eletrônica(s) de Integração e Informações. Para Cartórios em que há disponibilidade de Central Eletrônica de Integração e Informações, a alimentação de informações para elas deve atender aos prazos estabelecidos em normativas. <p>Nota: Para Cartório de Protestos os registros devem contemplar os últimos 5 anos e para as demais especialidades devem contemplar o período a partir de 1980.</p>	<p>Para Cartórios em que há disponibilidade de Central Eletrônica de Integração e Informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os 1º, 2º, 4º e 5º requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se os 1º, 3º, 4º e 5º requisitos são atendidos; Não conforme, se o 1º, o 4º ou o 5º requisito não é atendido ou se o 2º ou o 3º requisito, conforme aplicável, não é atendido. <p>Para Cartórios em que não há disponibilidade de Central Eletrônica de Integração e Informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os 1º e 2º requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se os 1º, e 3º requisitos são atendidos; Não conforme, se o 1º requisito não é atendido ou se o 2º ou o 3º requisito, conforme aplicável, não é atendido. 	3	Nota para o auditor: Verificar o cumprimento de prazos por meio de acesso à Central Eletrônica de Integração e Informações.
44	Segurança da informação	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve manter sistema de segurança das informações e dos dados dos usuários, evitando perda e deterioração ou roubo de dados O Cartório deve praticar cópias de segurança de informações e de dados dos usuários por meio de: <ol style="list-style-type: none"> Realização de duas ou mais formas de backup; A menor periodicidade dos backups deve ser no máximo em intervalos diários; Se a menor periodicidade dos backups não for diária ela deve ser no máximo em intervalos semanais; Armazenamento de backups fora das próprias instalações do Cartório. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se o 1º requisito é atendido e as alíneas a), b) e d) do 2º requisito são atendidos; Parcialmente conforme, se o 1º requisito é atendido e as alíneas c) e d) do 2º requisito são atendidas. Não conforme, se o 1º requisito não é atendido ou se as alíneas a), b) e d) ou c) e d) do 2º requisito não são atendidas. 	3	--

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
45	Escrituração e publicidade dos registros	<ol style="list-style-type: none"> Os registros devem ser escriturados, publicizados e conservados em meio eletrônico, nos termos estabelecidos pela Corregedoria Nacional de Justiça do Conselho Nacional de Justiça. As certidões fornecidas eletronicamente, devem fazer uso de tecnologia que permita a sua impressão pelo usuário e a identificação segura de sua autenticidade, conforme critérios estabelecidos pela Corregedoria Nacional de Justiça do Conselho Nacional de Justiça. <p>Para Registros de Imóveis, aplica-se também a complementação a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> Emissão nos seguintes prazos máximos, contados a partir do pagamento dos emolumentos: <ol style="list-style-type: none"> Quatro horas, para a certidão de inteiro teor da matrícula ou do livro auxiliar, em meio eletrônico, requerida no horário de expediente, desde que fornecido pelo usuário o respectivo número; (Lei nº 14382/2022); Um dia, para a certidão da situação jurídica atualizada do imóvel (Lei nº 14382/2022); cinco dias, para a certidão de transcrições e para os demais casos. (Lei nº 14382/2022). 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se dois requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente um requisito é atendido; Não conforme, se nenhum requisito é atendido. 	3	--
46	Lei Geral de proteção de dados	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve ter uma política de privacidade e proteção de dados definida e documentada. O Cartório deve nomear um encarregado pelo tratamento de dados pessoais. O Cartório deve disponibilizar canal de atendimento adequado para informações, reclamações e sugestões ligadas ao tratamento de dados pessoais. O Cartório deve prover treinamento sobre a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, para o titular, substitutos e colaboradores, a cada, no máximo, 12 meses, sendo que pelo menos um treinamento deve ter sido realizado. O Cartório deve disponibilizar informações sobre a LGPD para todos os envolvidos. <p>Nota: Ref. Provimento CNJ nº 134/2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os cinco requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se os 1º, 2º e 3º requisitos são atendidos e somente um dos 4º e 5º requisitos é atendido; Não conforme, se o 1º ou 2º ou 3º requisito não é atendido, ou, se os três forem atendidos, nenhum dos 4º e 5º requisitos é atendido. 	3	--

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
H	GESTÃO DA INOVAÇÃO			5,5	
47	Inovação no serviço, processo, organizacional e marketing	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve implantar algo inovador, criativo ou inédito, preferencialmente catalisado por colaborador(es) e/ou usuário(s) para facilitar e aprimorar a qualidade do atendimento, conforto dos colaboradores/usuários, dos processos internos, melhoria da imagem ou dos serviços prestados. A inovação deve ter sido implantada nos últimos 12 meses. O Cartório deve apresentar a inovação de forma documentada relatando seus benefícios. A apresentação deve informar que foi o idealizador da inovação implantada. <p>Nota.</p> <ol style="list-style-type: none"> O Cartório pode apresentar mais do que uma inovação, a seu critério. Nesse caso, para fins de avaliação, será considerada a inovação que implique no maior nível de atendimento aos requisitos deste item. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os quatro requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se o 1º requisito é atendido e pelo menos um dos 2º a 4º requisitos é atendido; Não conforme, se o 1º requisito não é atendido ou, se o for, se nenhum dos 2º a 4º requisitos é atendido. 	2,5	--
48	Avaliação da eficiência	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve apresentar conjugação de rapidez, qualidade e eficiência na prestação de serviços, aferidas por meio de indicadores de desempenho. Os indicadores de desempenho devem demonstrar ter ocorrido melhoria, nos últimos 12 meses em: <ol style="list-style-type: none"> redução de prazos; otimização de processos; aumento da satisfação dos usuários; redução de custos. Se os indicadores desempenho não demonstrarem ter ocorrido melhoria nos últimos 12 meses, eles devem demonstrar ter ocorrido melhoria nos últimos 24 meses, também em: <ol style="list-style-type: none"> redução de prazos; otimização de processos; aumento da satisfação dos usuários; redução de custos. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se o 1º requisito é atendido e pelo menos uma das alíneas do 2º requisito é atendida; Parcialmente conforme, se o 1º requisito é pelo menos uma das alíneas do 3º requisito é atendida; Não conforme, se o 1º requisito não é atendido ou nenhuma das alíneas dos 2º ou 3º requisitos é atendida. 	3	--

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
I	COMPLIANCE			10	
49	Programas de compliance	<p>O Cartório deve implantar programa de compliance ou ações documentadas (com monitoramento contínuo) da fiscalização da conduta dos prepostos do delegatário compreendendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Departamento/ouvidoria ou responsável de compliance. 2. Ações sistemáticas e monitoramento contínuo. 3. Ações e/ou setor(es) que garanta(m) a segurança jurídica dos atos, com registros atualizados e monitoramento regular. (Exemplo: Setor de revisão, elaboração e aperfeiçoamento do código interno de ética) 4. Política de compliance. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme, se os quatro requisitos são atendidos; • Parcialmente conforme, se exatamente três requisitos são atendidos; • Não conforme, se nenhum ou somente até dois requisitos são atendidos. 	2	--
50	Análise de risco de compliance e processo de apuração.	<ol style="list-style-type: none"> 1. O Cartório deve aplicar investigação e mapeamento dos riscos de condutas inadequadas. 2. O Cartório deve possuir e aplicar procedimento documentado definindo o processo de apuração em caso de condutas inadequadas. 3. O procedimento documentado deve dispor sobre as penalidades a que os colaboradores estarão sujeitos em caso de condutas inadequadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme, se os três requisitos são atendidos; • Parcialmente conforme, se exatamente dois requisitos são atendidos; • Não conforme, se nenhum ou somente um requisito é atendido. 	2	--
51	Programa de integridade	<ol style="list-style-type: none"> 1. O Cartório deve possuir programa de integridade documentado. 2. O programa de integridade deve ser de conhecimento dos colaboradores. 3. As ações do programa de integridade devem ser contínuas e sistemáticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme, se os três requisitos são atendidos; • Parcialmente conforme, se o 1º requisito é atendido e somente um dos 2º e 3º requisitos é atendido. • Não conforme, se o 1º requisito não é atendido ou, se o 1º requisito é atendido, mas nenhum dos 2º e 3º requisitos é atendido. 	1,5	--
52	Canais de comunicação para denúncias relativas ao compliance	<ol style="list-style-type: none"> 1. O Cartório deve possuir canal de comunicação interno (com garantia de sigilo do denunciante). 2. O Cartório deve possuir canal de comunicação externo (com garantia de sigilo do denunciante). 3. O Cartório deve possuir indicadores da quantidade de denúncias e de correções implementadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme, se os três requisitos são atendidos; • Parcialmente conforme, se somente dois requisitos são atendidos; • Não conforme, se nenhum ou somente um requisito é atendido. 	1,5	--

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
53	Treinamento em compliance	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve ter realizado treinamento no âmbito do compliance a todos os colaboradores. O treinamento deve ter sido realizado nos últimos 12 meses. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os dois requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente o 1º requisito é atendido; Não conforme, se nenhum requisito é atendido. 	1,5	--
54	Lavagem de dinheiro e ações antirrisco	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve realizar a comunicação de atividades suspeitas ao COAF. As comunicações ao COAF devem ser realizadas nos prazos estabelecidos no Provimento nº 88/2019 da Corregedoria Nacional de Justiça. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os dois requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente um requisito é atendido; Não conforme, se nenhum requisito é atendido. 	1,5	--
J	CONTINUIDADE DO NEGÓCIO			6	
55	Plano de continuidade do negócio	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve definir e aplicar um plano de continuidade do negócio, com procedimento documentado para responder a um incidente disruptivo. O procedimento documentado deve dispor sobre o restabelecimento e a retomada das atividades após um incidente disruptivo, no âmbito da continuidade do negócio. O Cartório deve desenvolver um conjunto de estratégias e planos de ação de maneira a garantir que os serviços essenciais sejam identificados e preservados após a ocorrência de um desastre, até o retorno à situação normal de funcionamento. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os três requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se o 1º requisito é atendido e somente um dos 2º e 3º requisitos é atendido; Não conforme, se o 1º requisito não é atendido ou se o 1º requisito é atendido, mas nenhum dos 2º e 3º requisitos é atendido. 	3	--
56	Nível mínimo de serviços em contingência	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve definir um nível mínimo de serviços aceitável para que a organização continue a atingir os seus objetivos de negócio durante um evento disruptivo. O nível mínimo de serviços deve considerar que os serviços que sejam vitais para os usuários estejam ativos mesmo durante o evento disruptivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os dois requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se somente o 1º requisito é atendido; Não conforme, se o 1º requisito não é atendido. 	1,5	--

ITEM	DEFINIÇÃO	REQUISITOS DE GESTÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	NOTAS PARA O AUDITOR
57	Análise de riscos de eventos disruptivos	<ol style="list-style-type: none"> O Cartório deve identificar os riscos de incidentes disruptivos para a organização. O Cartório deve analisar e avaliar os riscos de incidentes disruptivos identificados. O Cartório deve prover ações para evitar ou reduzir a materialização dos riscos dos incidentes disruptivos identificados. 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme, se os três requisitos são atendidos; Parcialmente conforme, se o 1º requisito é atendido e somente um dos 2º e 3º requisitos é atendido; Não conforme, se o 1º requisito não é atendido ou se o 1º requisito é atendido, mas nenhum dos 2º e 3º requisitos é atendido. 	1,5	--
	TOTAL			125	

PARTE B
COMPLEMENTO – REQUISITOS DO REGULAMENTO DO PQTA 2023

ITEM	REQUISITOS DO REGULAMENTO	NOTAS PARA O AUDITOR
1	Os Cartórios que estão inscritos no PQTA 2023 devem autorizar que os auditores façam registros fotográficos ou em vídeo durante a realização da auditoria, a(s) foto(s) ou vídeo serão utilizados durante a Cerimônia de Premiação do PQTA 2023.	Nota para o auditor: o auditor deve realizar o registro do Cartório em fotos e em vídeo com até 30 segundos. Informar ao Cartório sobre o uso das imagens e orientar que não será possível a substituição posterior, exceto em casos excepcionais sob demanda da Anoreg.

PARTE C
BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO CUJA AVALIAÇÃO DE ADOÇÃO NÃO É COMPUTADA
PARA FINS DE PONTUAÇÃO NO PTQA 2023

ITEM	DEFINIÇÃO	BOAS PRÁTICAS	ORIENTAÇÕES PARA O AUDITOR	OBSERVAÇÕES
1	Fluxo de atendimento ao cliente	<ol style="list-style-type: none"> É recomendável que o fluxo de atendimento do Cartório seja contínuo, ou seja, que um cliente faça o seu percurso de entrada, retirada de senha, atendimento inicial, retirada do serviço concluído, pagamento e saída de forma contínua, evitando deslocamentos cruzados e desnecessários. Também é recomendável que todo o percurso do cliente dentro do Cartório esteja identificado e sinalizado como forma de facilitar o deslocamento e reduzir a necessidade de pedidos de informação a este respeito. 	<ol style="list-style-type: none"> Acompanhar um atendimento, verificar se há deslocamento cruzado no decorrer do atendimento. Cronometrar o atendimento do início ao fim e registrar, pelo menos: impressões sobre o fluxo, tipo de serviço acompanhado e tempo total de atendimento. 	--
2	Fluxo interno dos trabalhos	<ol style="list-style-type: none"> É recomendável que o Cartório implante um fluxo interno de trabalhos, de forma a reduzir deslocamentos cruzados e desnecessários, facilite a recuperação de arquivos e dados, como forma de garantir que os serviços são prestados no melhor tempo possível ao cliente e reduza a fadiga dos funcionários. 	<ol style="list-style-type: none"> Acompanhar um atendimento, verificar se há deslocamento cruzado do funcionário no decorrer do atendimento. Verificar se o arquivo e/ou computador para acesso a arquivos e dados está disponível ao atendente, se a recuperação das informações necessárias é feita rapidamente. Cronometrar o atendimento do início ao fim e registrar, pelo menos: impressões sobre o fluxo, tipo de serviço acompanhado e tempo total de atendimento. 	--
3	Acompanhamento do tempo de resposta do Cartório a pedidos de informação	<ol style="list-style-type: none"> É recomendável que o retorno aos usuários que fazer contatos pelos canais de atendimento do Cartório aconteça sem demora indevida, principalmente quando se tratar de consultas por telefone, canais online e redes sociais, como o WhatsApp. 	<ol style="list-style-type: none"> Fazer contato previamente com o Cartório por meio de um ou mais canais de atendimento disponibilizados, solicitar informações sobre o serviço prestado, pelo menos sobre preço, prazo e documentos necessários para a realização do serviço. 	--
4	Reclamações em entes externos e ocorrências indicadas por fontes externas	<ol style="list-style-type: none"> É recomendável que o Cartório identifique reclamações que sejam abertas por usuários em entes externos e realize seu tratamento. (Exemplos: Reclame Aqui, Procons, Corregedoria, ANPD) Também é recomendável que o Cartório identifique ocorrências indicadas por fontes externas e realize seu tratamento. (Exemplos: vizinhança, autoridade policial, Corregedoria, Central Eletrônica de Integração e Informações). 	<p>O auditor deve verificar e registrar se as reclamações e ocorrências estão sendo percebidas pelo Cartório e estão sendo tratadas.</p>	--