

# Boas Práticas **PQTA** 2016





## Índice



1. Introdução .....	4
2. Objetivo .....	5
3. Referências .....	5
4. Boas Práticas .....	6
A. Gestão da Estratégia .....	7
B. Gestão Operacional .....	9
C. Gestão de Pessoas .....	11
D. Instalações .....	13
E. Gestão de Saúde e Segurança no Trabalho .....	15
F. Gestão Socioambiental .....	16
G. Gestão da Informatização e Controle de Dados .....	19
H. Gestão da Inovação .....	21
5. Agradecimentos .....	23



# 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](http://www.apcergroup.com)).**



## 2. Objetivo

O presente documento tem por objetivo divulgar as boas práticas identificadas em 2013, 2014, 2015 e 2016, pelos auditores da APCER nos cartórios participantes da 9<sup>a</sup>, 10<sup>a</sup>, 11<sup>a</sup> e 12<sup>a</sup> Edições 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, 2015 e 2016; e os comentários registrados pelos auditores que participaram dessa avaliação.

## 4. Boas Práticas



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.

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.

Destacamos algumas práticas que vem sendo utilizadas nos Cartórios premiados:

- A Missão, Visão e Valores são divulgados:
  - Em placas afixadas na serventia;
  - Nos murais internos da serventia;
  - No Jornal Mensal editado pelo Cartório;
  - No verso dos crachás do colaboradores;
  - Nas canecas individuais de uso dos colaboradores;
  - Nas telas de descanso dos computadores da serventia, no totem, no site, no Facebook, no Instagram e no blog do Cartório;
  - Por representantes, eleitos pelos colaboradores, alinhando a cultura organizacional às ações desenvolvidas na serventia;
- Realização de projetos estruturados para a execução dos objetivos estratégicos;
  - Utilização do Sistema Kanban (mural e físico);
  - Utilização de modelo de excelência em gestão da Fundação Prêmio Nacional da Qualidade.







## B. Gestão Operacional

Para melhor gerir as atividades da serventia os procedimentos 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:

- Criação do Setor de Atendimento ao Cliente, segmentado por tipo de atividade, para visitas e atendimentos externos (ex: atendimentos a mensalistas, atendimento domiciliar e hospitalizar) quando necessário;
- 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;
- Desenvolvimento do Manual da Qualidade e Atendimento ao Cliente;
- Site com funcionalidades que permitam o envio de documentos, agendamento de serviços e solicitação de certidões para agilizar o atendimento ao cliente;
- Disponibilização do Código de Normas em arquivos classificados de acordo com cada setor da serventia para consultas rápidas;

- Elaboração de organograma com nomes, cargos e fotografias dos colaboradores;
- Monitoramento da satisfação dos usuários através de pesquisa (caixa de sugestões, fale conosco, ouvidoria, visitas aos clientes por segmentos) para identificar falhas e oportunidades de melhorias;
- Serviço de atendimento ao cliente através da linguagem de libras pessoalmente ou via website;
- Lista com nome do cliente, empresa e foto para facilitar e agilizar o atendimento;
- TV interna ou totem com informes para esclarecimento de dúvidas dos usuários sobre os serviços prestados pelo cartório;
- Serviço de motoboy para atendimento a clientes mensalis-  
tas, entrega de certidões, escrituras, etc;
- Implementação de 8S;
- Distribuição de senhas, por ordem de chegada, para os usuários que formam fila antes da abertura da serventia;
- 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;
- Atendimento via chat através do website;
- Call Center;
- Capacitação dos usuários com apresentação de slides, visando a pré-qualificação dos títulos, diminuindo tempo de entrega, erros e retrabalho.





## 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 das equipes implantadas nos cartórios premiados:

- 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, Ouvidoria, etc.);
- Implantação de programa de Coaching para desenvolvimento dos colaboradores e das lideranças;
- Investimento constante em treinamentos: bolsas de estudo de graduação, pós-graduação especialização, cursos de idiomas (português e inglês) e cursos de capacitação e aperfeiçoamento da equipe;
- Investimento em atividades culturais (ex: programa vale cultura - incentivo do Governo Federal) e programas motivacionais;
- Méritos e premiações, por faixa, conforme desempenho;
- Profissionalização da seleção de novos colaboradores;
- Programa de incentivo para indicação de novos colaboradores com premiação caso os indicados sejam efetivados;

- Programa interno de apoio aos novos colaboradores (colaborador “anjo”) com premiação em caso de efetivação do recém-contratado após o período de experiência;
- Realização de cursos internos para o desenvolvimento de novas habilidades dos colaboradores (ex: artesanato, pintura, fotografia etc);
- 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;
- Realização de reuniões periódicas de brainstorm para ouvir críticas e incentivar sugestões de melhoria (ex: programa de ideias premiadas);
- Recrutamento interno para novas vagas, valorizando quem já conhece os serviços da serventia;
- Contratação de aprendizes em parceria com entidades de ensino profissionalizante;
- Criação de biblioteca e “círculo do livro” para fomentar o estudo do direito notarial e registral;
- Criação de Clube da Leitura com disponibilização de livros sobre temas diversos;
- Criação de grupo no WhatsApp para divulgação de informações e avisos aos colaboradores;
- Diversidade de exames para admissão e avaliação de colaboradores (técnicos e comportamentais);
- Homenagens a colaboradores com mais de 10 anos de serventia;
- Implantação de Campanhas de Conscientização sobre Cortesia e Gentileza no atendimento ao usuário.



## D. Instalações

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

- 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;
- Biblioteca, sala de estudos e espaço de convivência para descanso dos colaboradores com jogos diversos e 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;

- 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;
- Sistema de gerador que consegue manter o cartório operacional em caso de falta de energia durante o período de funcionamento da serventia;
- Servidor climatizado, com alarmes de fumaça, vibração, umidade e temperatura;
- 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.).





## E. Gestão de Saúde e Segurança no Trabalho

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

- Palestras sobre ergonomia e implantação de programa de ginástica laboral e yoga para os colaboradores;
- Convênio com academias de ginástica, psicólogos, nutricionistas, etc;
- 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.);
- Campanhas de Alimentação e Vida Saudável (ex: Vigilantes do Peso, Palestra com Nutricionista, Oferecimento de frutas no lanche dos colaboradores, Projeto Pedalada, Projeto Vida e Saúde, Projeto Medida Certa);
- Campanha de prevenção de doenças sexualmente transmissíveis com distribuição de preservativos durante o período de carnaval;
- Utilização de aplicativo de alerta para consumo regular de água, evitando a desidratação dos colaboradores.

## F. Gestão Socioambiental



As serventias demonstraram grande preocupação com as políticas de preservação do meio ambiente e de responsabilidade social, mobilizando colaboradores e a sociedade em campanhas educativas e de voluntariado, promovendo benefícios mútuos com melhoria da qualidade de vida de todos os envolvidos.


Dentre as iniciativas, listamos:

- Promoção de campanhas sociais e projetos com ações de solidariedade para 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, Apoio a creches, etc.);
- Apoio a projetos de entidades assistenciais (ex: GRAAC, APAE, AACD, etc);
- 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;





- Distribuição de cartilhas educativas sobre documentos essenciais ao cidadão;
- 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);
- 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);
- 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;
- Implantação de programa de incentivo ao esporte e apoio a atletas locais;
- Investimento em projetos culturais;
- Parceria com empresas para reflorestamento de espaços públicos (ex: campanha adote uma praça);
- Participação em projetos de reciclagem de papel com destinação de verbas para programas sociais;
- 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;

- 
- Programa “Troco Solidário” com repasse a instituição de caridade eleita pelos colaboradores;
  - Projeto para redução de gás carbônico junto à comunidade (ex: promoção da utilização de bicicletas como meio de transporte);
  - Realização de campanhas de educação ambiental, reflorestamento e distribuição de sementes para plantio de árvores (ex: para cada registro de nascimento é plantada uma muda de árvore com o nome da criança);
  - Realização de campanhas de educação no trânsito;
  - Realização de palestras nas faculdades de Direito, na semana jurídica, para divulgar a profissão do notário e registrador;
  - Uso de squeezes e canecas personalizadas para evitar o consumo de copos plásticos;
  - Utilização de lâmpadas econômicas, energia solar e torneiras temporizadas;
  - Utilização de papel reciclável e reutilização de papel sulfite como rascunho;
  - Utilização de processo químico para diminuir a utilização de água no esgotamento sanitário;
  - Distribuição de sacolas recicláveis aos usuários;
  - Formação de grupo de responsabilidade social interno para participação em projetos de prevenção e tratamento de dependentes químicos;
  - Horta do cartório cuidada pelos colaboradores com produção destinada a entidades de caridade apoiadas pela serventia.



## 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. Abaixo, algumas das boas práticas identificadas:

- Servidores de dados com backup redundantes, CPD blindado com acesso por biometria e cofre à prova de fogo;
- Sistema de abertura de firmas com foto e biometria;
- Sistema de câmeras de segurança com gravação e acesso à distância pelo titular;
- 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;
- Aplicativo (app) para smartphone disponibilizado para os usuários para consulta de protocolos de registro, títulos para protesto, boletos de pagamento, entre outros;

- Desenvolvimento próprio de softwares de gestão (operacional, financeiro e de qualidade);
- Implantação de programa de premiação de ideias inovadoras que contribuam com a melhoria dos processos e aumento da satisfação dos clientes e colaboradores;
- Implantação de sistema de gerenciamento de filas, que disponibiliza monitoramento remoto em tempo real e permite ao cliente solicitar a senha antes de chegar ao cartório, via aplicativo;
- Sistema de comunicação interno ou 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;
- Planilha de cálculo de emolumentos (excel) no site (simulação de custos);
- Auditoria do banco de dados dos servidores;
- Estruturação de centro de documentação composto por historiadores, bibliotecários e museólogos.





## H. Gestão da Inovação

Inúmeras foram as inovações e ideias criativas encontradas pelos auditores nas serventias visitadas. Abaixo ressaltamos algumas das novidades implantadas:

- Blog, Facebook, Instagram, Twitter 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;
- Concurso interno de inovação com premiação;
- Disponibilização de computador e impressora para uso exclusivo dos clientes;
- Envio de SMS ou e-mail aos usuários informando o andamento do título no Cartório;
- Implantação de ouvidoria interna;
- Inclusão da representação gráfica da localização do imóvel nas matrículas;
- Monitoramento do melhor horário para atendimento (facebook, blog);

- Outdoors internos com informações da serventia e de parceiros;
- Programa “Cartório Escola” que oportuniza vivência prática aos futuros tabeliães aprovados em concurso;
- Publicação anual de revista com compilação de notícias, entrevistas, projetos e prêmios recebidos pelo Cartório;
- 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);
- QR Code nas pastas de serviços entregues aos usuários para consultas e orientações sobre dúvidas frequentes;
- QR Code no cartão de visita dos colaboradores e na assinatura de e-mails;
- Sistema de solicitação de certidões por WhatsApp;
- Vídeo institucional disponível no website do Cartório.





## 5. Agradecimentos

Parabenizamos os participantes do PQTA e agradecemos aos 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 Visotto**

Diretora de Qualidade

