



PRÊMIO DE
QUALIDADE
TOTAL ANOREG
Atendimento

BOAS PRÁTICAS
PQTA 2023

ANOREG **BR**
Associação dos Notários e Registradores do Brasil

apcer

1 INTRODUÇÃO

Este documento tem por objetivo divulgar as boas práticas identificadas pelos auditores da APCER Brasil no Prêmio de Qualidade Total ANOREG - PQTA nos últimos anos.

A auditoria independente do prêmio foi realizada pela APCER Brasil, que faz parte do grupo APCER, reconhecida pelo rigor, diversidade da oferta, investimento em inovação, desenvolvimento de novos produtos e pela cultura de exigência e responsabilidade, empenhada em acrescentar valor e contribuir para a melhoria dos processos e desempenho de seus parceiros.

Incluimos também neste manual, o que foi identificado e posteriormente considerado para o prêmio de continuidade de negócio.

Esperamos que as ideias aqui compartilhadas possam orientar os cartórios em suas trajetórias para a qualidade.

Boa leitura!



2 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
- I) COMPLIANCE
- J) CONTINUIDADE DE NEGÓCIO



A) GESTÃO DA ESTRATÉGIA

Destacamos algumas práticas que vêm 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 dos 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;
- Utilização do Sistema Kanban (controle de fluxos de produção); transmitidas em tempo real (em telas de TV no ambiente de trabalho) do desempenho dos processos da serventia (com os principais indicadores);
- Utilização da ferramenta MOLDE, sendo uma técnica inovadora com foco psicoeducação, que prove em um só conjunto os resultados de técnicas conhecidas (Análise SWOT e PDCA), com uma metodologia participativa através de dinâmicas de grupos;
- Utilização de games (jogos interativos) para a disseminação e internalização da identidade organizacional;
- Implementação do Programa 5'S;
- Criação de um Grupo de Trabalho de Excelência, com representantes de todos os setores no intuito de realizar, acompanhar e disseminar o Planejamento Estratégico dentro do cartório;
- Reuniões mensais com todos os colaboradores para analisar as ações realizadas de forma a alcançar as metas estabelecidas, além do desenvolvimento do Mapa Estratégico através do Balanced ScoreCard;
- Inclusão da Agenda 2030 no Planejamento Estratégico com objetivo de incluir práticas de gestão vinculadas aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável;
- Realização de reuniões e pesquisas com diversas partes interessadas no intuito de identificar as necessidades e expectativas destes para auxiliar na elaboração do Planejamento Estratégico.
- Definição de uma Política de Qualidade – INOVAR: Integridade; Normatização; Otimização; Valorização das pessoas; Avanço tecnológico; Responsabilidade socioambiental;
- Utilização do Sistema para o controle do Planejamento Estratégico, Qualidade, Sugestões, Não Conformidade, Melhorias, Denúncias, Riscos e Oportunidades, Indicadores, Pesquisa de Fornecedores, dentre outras.
- Implantação da Intranet;
- Controle do indicador estratégico "melhoria do resultado das avaliações dos fornecedores chaves". Realiza o controle dos indicadores estratégicos através de um desk board;

B) GESTÃO OPERACIONAL

Identificamos abaixo, algumas das práticas adotadas nas serventias:

- Setor de Atendimento ao Cliente segmentado por tipo de atividade, para visitas e atendimentos externos (ex: a mensalistas, domiciliar e hospitalizar) quando necessário;
- Organograma com nomes, cargos e fotografias dos colaboradores;
- 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/totem com informes para esclarecimento de dúvidas dos usuários sobre os serviços prestados pelo cartório;
- Implementação de 8S (programa que propõe um ambiente organizado, seguro e limpo, que proporcionará uma maior integração entre os indivíduos, aumentando a produtividade e eliminando o desperdício);
- Distribuição de senhas por ordem de chegada, para os usuários que formam fila antes da abertura da serventia;
- 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 site;
- “Call” Center;
- Capacitação dos usuários com apresentação de slides, visando a pré-qualificação dos títulos, diminuindo tempo de entrega, erros e retrabalho;
- Maletab Eletrônica (através de Unidades Móveis)
- Intranet Wiki (Gestão do Conhecimento);
- Premiação aos clientes que participam da pesquisa de satisfação com brindes;
- Fórum de discussão interna para debates e “tira-dúvidas” via blog;
- Camisetas de divulgação utilizadas em dias específicos que reforçam os conceitos de conhecimento, comunicação, comprometimento e cordialidade;
- Consulta de protestos no CPF ou CNPJ, via totem na entrada da serventia;
- Envio de Boleto ao usuário;
- Minuta da escritura enviada ao cliente, para validação prévia antes da emissão;
- Guia rápido de consulta para o cálculo de Emolumentos para todos os tipos de serviços;
- Documento com as regras dos Regimes de Bens em português e em inglês;
- Reclamações de clientes gerenciadas por empresa terceirizada;
- Atas Notariais com vídeos assinados digitalmente;
- Canal do Youtube com treinamentos específicos dos atos do cartório;
- Banco de dados com imagens de modelos de documentos (com divergências – fraudes) apresentados por usuários;
- Setor de Atendimento ao Cliente, segmentado por tipo de atividade, para visitas e atendimentos externos (ex: atendimentos a mensalistas, atendimento domiciliar e hospitalar); quando necessário;
- Sensor de documento falsificado;
- Utilização de desumidificador de papel para melhor impressão;
- Disponibilização mensal, através de cartazes e post no Instagram os resultados das pesquisas de satisfação dos usuários;
- No ato do registro de nascimento, a serventia entrega uma semente para ser plantada pelo usuário;
- Disponibilização no site da serventia um mecanismo de consulta das coordena-

nadas do georeferenciamento para visualização online no mapa da localização da área conforme registro na serventia;

- Gestão sistematizada do monitoramento do tempo e da prestação de serviço;
- Inclusão em cada balcão de placas com 10 dicas para um atendimento excelente;
- Programa parceiros de excelência em gestão (PEG) onde o cartório desenvolve requisitos de qualidade e excelência junto aos seus fornecedores que também avaliam a relação com o cartório. estes encontros - café da manhã com os fornecedores - são realizados semestralmente;
- Realização de pesquisa de satisfação com a metodologia de cliente oculto por empresa terceirizada;
- Produção de tutoriais para cada procedimento praticado pelo cartório, como forma de auxiliar no treinamento e nas consultas;
- Desenvolvimento de instruções de trabalho e fluxogramas para a realização das rotinas de trabalho;
- Realização do Dia D de forma sistemática voltado ao 5S;
- A serventia informatizou os processos de forma a identificar, tratar e acompanhar as não conformidades;
- Divulgação via lista de transmissão pelo WhatsApp para os usuários frequentes, onde são divulgadas notícias e novidades;
- Divulgação de indicador de tempo médio de espera no site da serventia;
- QRCode dos principais serviços com informações sobre os documentos necessários para os atos e pesquisa e comunicação com as partes interessadas
- Entrega de cartões motivacionais junto ao troco do cliente;
- Disponibilização da foto do colaborador nos guichês de atendimento,
- Treinamentos internos voltados pra respostas humanizadas e não robotizadas.
- Disponibilização do manual para Cobrança de Emolumentos de Atos Registrais, que contém a forma de cobrança dos mais variados tipos de atos registrais, de acordo com a Tabela de Emolumentos vigente com detalhamento e as explicações claras ao usuário que facilita a inclusão do acesso ao registro imobiliário, promovendo entendimento prático as partes interessadas;
- cartão de visita digital interativo (o usuário tem acesso a todas as redes sociais da serventia, contato telefônico e instalações físicas);
- Desenvolvimento de metodologia de identificação e tratamento de erros e gravação de vídeos internos sobre o COMO FAZER (instruções de trabalho);
- Célula de Atendimento a Grandes Clientes
- Criação da sala (Atendimento Express) para atendimentos rápidos e entrega de documentação.
 - O cartório possui ferramenta que auxilia o usuário no direcionamento de suas demandas;
 - Programa Pré-atendimento volante: a serventia disponibiliza um funcionário que realiza a triagem tirando dúvidas do usuário e direcionando-o para o atendimento correto, assim gerando uma satisfação dos usuários;
 - Impressão na matrícula do imóvel o mapa de sua localização facilitando a visualização pela parte requerente;



C) GESTÃO DE PESSOAS

Confira algumas políticas de gestão de pessoas, valorização e motivação das equipes implementadas nos cartórios premiados:

- 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.);
- Programa de Coaching para desenvolvimento dos colaboradores e das lideranças;
- Bolsas de estudo de graduação, pós-graduação especialização, cursos de idiomas (português e inglês) e cursos de capacitação e aperfeiçoamento da equipe;
- Colaborador “anjo” (Programa interno de apoio aos novos colaboradores) com premiação em caso de efetivação do recém-contratado após o período de experiência;
- Criação de biblioteca e “círculo do livro” para fomentar o estudo do direito notarial e registral;
- Homenagens a colaboradores com mais de 10 anos de serventia;
- Programa Fidelidade que oferta 20 dias de descanso quando o colaborador completa 5 anos de serventia.
- Campanhas de Conscientização sobre Cortesia e Gentileza no atendimento ao usuário;
- Semana da Qualidade com ações diferenciadas para a divulgação das atividades e melhorias que serão adotadas para o sistema da qualidade da serventia;
- Contratação de colaborador com necessidades especiais com acompanhamento de um especialista em inclusão;
- Política de retenção de talentos;
- Ações que estimulam a diversão e confraternização da equipe, com passeios pela cidade, dança e outras atividades de lazer e entretenimento;
- Plano de participação nos resultados para os colaboradores, de acordo com o desempenho;
- Viagem de incentivo, valorização e conhecimento, para ampliar e reconhecer sistemas, serviços e atendimento de qualidade e eficiência;
- Distribuição de Kit feminino e premiação do colaborador que contribuir com sugestões implementadas;
- Sorteio de pares para que um colaborador organize e decore a mesa do seu par no aniversário;
- Informação aos fornecedores via e-mail do resultado das avaliações e das necessidades de ações;
- Selos de qualidade do serviço do colaborador:
 - Selo 100% presente,
 - Selo meta mantida,
 - Selo senhor do tempo
- Disponibilização e oferta livros não só para seus colaboradores como também familiares;
- Programa de motivação, valorização e integridade dos funcionários, como: ação encantamento embasada em metodologias faça seu amigo feliz - gerar gentileza/gratidão, quadro físico para evidenciar o “humor do dia” com objetivo para melhorar o relacionamento da equipe;

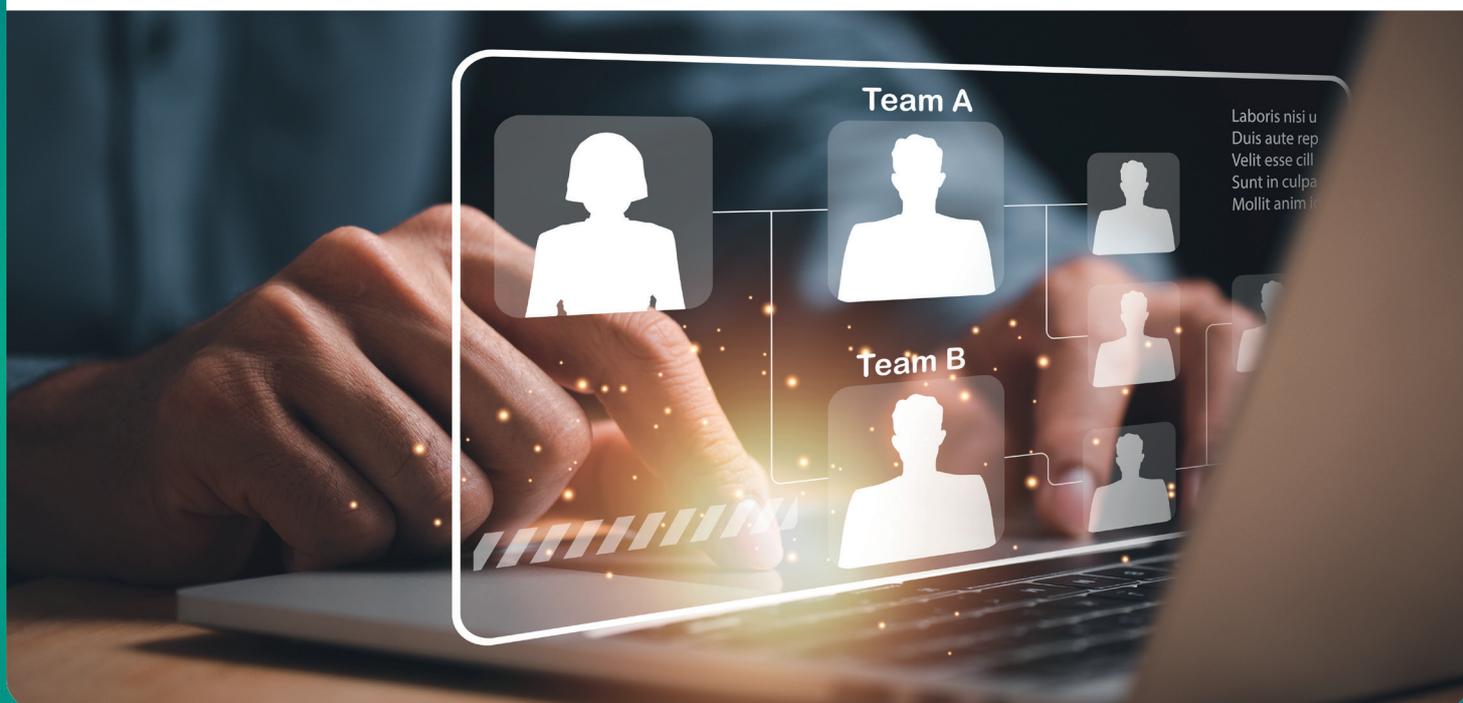
- Alocação de um escrevente de qualidade tempo integral no balcão de atendimento;
- Disponibilização mensal de boletim interno;
- investimento anual em treinamentos, desenvolvimento e capacitação, incluindo diversos congressos nacionais e internacionais sendo seus colaboradores contemplados na participação de pelo menos um congresso anual;
- Atualização periódica do papel de parede dos computadores, com informações relevantes e/ou que precisem ser constantemente lembradas à equipe;
- Implementação da trilha do conhecimento, onde o colaborador escolhe a temática que deseja aprender, acessa a sala de aula virtual e assiste aos treinamentos gravados pelo titular;
- Realização das avaliações e pesquisas de clima, avaliações de eficácia e de desempenho RH;
- Implementação de um “sistema de ponto” via web – acesso ao registro de ponto de forma remota;
- Processo seletivo on-line, realizado através das mídias digitais e sistema informatizado de RH – com entrevistas através de plataformas;
- Realização de eventos virtuais durante a pandemia como: ginástica laboral em casa, gincana de realização das atividades de saúde, concurso e premiação de incentivo;
- Fornecimento de itens ergonômicos para colaboradores em home office;
- Criação de um programa de desenvolvimento de liderança entre os colaboradores das áreas operacionais com premiação conforme sistema de pontuação e atingimento de objetivos;
- Realização da semana de integração onde os colaboradores de um departamento vão conhecer e trabalhar em outro que ele não atua diretamente;
- A Avaliação de desempenho realizada a cada 3 meses com premiação dos colaboradores;
- Criação de vídeo para o treinamento do código de conduta ética e do programa de compliance;
- Desenvolvimento do Programa Ideia Premiada, onde as melhores ideias implantadas no cartório, sugeridas pelos colaboradores, são agraciadas com benefícios escolhido por eles.
- Criação do Comitê de Ética e Proteção de Dados – COEPD especializando na análise de indicadores éticos da Serventia.
- Caixa de sugestões em QR Code;
- Semana do Funcionário de Cartório focada na identidade organizacional e nos valores da Serventia.
- Sorteio diário para colaboradores que participaram de ações de aderência aos valores, indicadores ao longo do ano, tais como: saúde, socioambiental, inovação, excelência, treinamentos.
- Evento de reconhecimento pelo tempo e dedicação dos colaboradores pela simbologia das cores dos cordões junto aos crachás de identificação, representando a trajetória e a história de sucesso profissional na serventia.

- Criação de plataforma digital, sendo um trabalho colaborativo com os produtores de conteúdo notarial e registral, onde há uma seleção dos melhores materiais e COMPARTILHAMOS na plataforma. Utilizamos o recurso de compartilhamento do YouTube, ou seja, o que é assistido na plataforma, é computado na conta do produtor como visualização, monetização etc;
- Criação de um programa “5 min de proza” para virtual como 5 min de bem-estar, com participam virtual e abordagens de pequenos temas;
- Educação corporativa de treinamento DIARIOS junto com os coordenadores e colaboradores com experiencia com remuneração para instrutores. Treinamentos teóricos e práticos;
- Grupo de trabalho criado e contínuo dentro da serventia para estudos e desenvolvimento de práticas internas (junto aos colaboradores) e junto aos usuários para integração de pessoas LGBTQIA+ promoção do respeito, práticas voltadas a ética nas relações de não preconceito raça, religiosa, orientação sexual, entre outros.
- Treinamento de Redação Jurídica para seus colaboradores, com objetivo de garantir a capacitação quanto a língua portuguesa escrita e falada;
- Programa Administrador MOR: mensalmente é realizado um sorteio entre os colaboradores que ainda não participaram do programa. Através do sorteio é determinado um Administrado MOR e o Suplente, que terão as seguintes responsabilidades durante um mês: liderar conflitos internos e externos do cartório e também liderar toda equipe. No final do ano é realizado um julgamento entre os colaboradores e a escolha dos 05 melhores administradores e como incentivo recebem uma premiação, que é escolhida pelos próprios funcionários (assim as escolhas são de acordo com a necessidade de cada um). A Tabela só determina um valor financeiro para a aquisição de cada prêmio;
- QUIZ para estudo (provas semanais) - distribuído no whatsapp interno;
- Adesão semanal de vôlei e futebol para os colaboradores.
- Amigo Anjo: No meio do ano é realizado um sorteio com a participação de todos os colaboradores, onde cada participante sorteia outro (como em um amigo secreto) para se tornar o seu anjo nos próximos seis meses (para dar atenção, motivar, tomar ações sutis,... No final do ano durante a confraternização da equipe o Anjo presenteia o seu amigo e se identifica;
- Projeto “PAPAIS PRESENTES” – projeto que tem como objetivo promover momentos de interação das mães e papais com seus filhos no dia a dia. Desta forma, uma vez na semana, mães e pais com filhos em idade escolar, poderão sair mais cedo para busca-los na escola; e quando houver reunião escolar, homenagens e apresentações, também estarão liberados para assistir.
- Promoção de Instrutores internos que são remunerados para capacitar os colegas de trabalho, incentivando a educação continuada de toda equipe;

D) INSTALAÇÕES

Destacamos abaixo algumas das práticas encontradas nas serventias auditadas:

- Biblioteca, sala de estudos e espaço de convivência para descanso dos colaboradores com jogos diversos e computadores com acesso à internet;
- 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;
- 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.);
- Pontos de recarga para bateria de celulares;
- Serviços para casamentos com: camarim das noivas, sala de recepção para os convidados, atrações musicais ao vivo com piano de calda e violino, além de carro para que os noivos possam realizar as fotos;
- Espaço de Convivência (com manicure, ginástica, livros, jogos, Wi-fi, local para descanso e exercícios físicos);
- Bicicletário público através de acordo com a Prefeitura para incentivo a uso da bicicleta e redução na emissão de poluentes;
- Disponibilização de máquina de venda automática na recepção;
- Biblioteca Kids, com troca de livros pelas crianças;
- Painel fotovoltaico para captação de energia;
- Protocolo interno de combate a covid-19 com instruções extras para limpeza e manutenção das instalações;
- Criação de um aplicativo que traduz simultaneamente conteúdos em português para a língua brasileira de sinais e tem por objetivo o atendimento e inclusão social de pessoas com deficiências auditivas;
- A serventia instalou uma estação de conveniência para que o cliente acesse a internet de um computador destinado a este fim podendo utilizar a impressora;
- Utilização de sanitização com ozônio.
- Adesão de aromaterapia no ambiente de trabalho;



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;
- Ações para “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;
- Disponibilização de Kit de higiene pessoal (desodorante, enxaguante bucal, absorvente íntimo e protetor diário);
- A serventia aderiu a um programa de uma seguradora de saúde chamado " Viver bem empresa saudável" que disponibiliza e realiza ações de prevenção a doenças e riscos ergonômicos;
- Implementação do Protocolo de Segurança e Combate ao Covid-19: Ambiente Limpo e Seguro com auditorias de 3ª parte mensais, com certificações através de selos;
- Disponibilização de kit para combate a pandemia da covid-19 para seus usuários contendo: álcool em gel e máscara;
- Os documentos recebidos são esterilizados em câmara ultravioleta para descontaminação;
- Documentos ficam em quarentena (pelo menos 24 horas) ao ingressar no arquivo durante o período pandêmico;
- Aplicativo nos computadores lembrando das pausas de ginástica laboral durante o expediente para os funcionários;
- Implementação do Programa visando a saúde e o bem-estar dos colaboradores com palestras, ginástica laboral, convênios com academia e premiações.
- Promoção de palestras de prevenção a assaltos e segurança, com a participação de um policial, assim aprendendo ter atitudes seguras e proativas.
- Implantação do programa blitz postural para orientar e corrigir a postura da equipe no ambiente de trabalho.



F) GESTÃO SOCIOAMBIENTAL

Dentre as iniciativas, listamos:

- Calendário de vacinação infantil entregue no ato do registro da criança (modelo Ministério da Saúde/UNICEF) e de calendário de vacinação da mulher;
- 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);
- Campanhas de economia de recursos naturais para incentivar o consumo consciente (ex: gincana de redução de consumo de água e luz tanto no cartório quanto nas residências dos colaboradores, placas de sinalização na serventia);
- Coletor para descarte de pilhas e baterias;
- Programa de incentivo ao esporte e apoio a atletas locais;
- 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 na Ação Global (mutirão para prestação de serviços básicos para parte da população brasileira que tem dificuldade de acessar ações relacionadas a saúde, educação, cultura e lazer);
- Ações de conscientização e cooperação sobre Regularização Fundiária 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);
- Incentivo a educação ambiental e reflorestamento, com a distribuição de sementes para plantio de árvores (ex: para cada registro de nascimento é plantada uma muda de árvore com o nome da criança);
- Campanhas de educação no trânsito;
- 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;
- Distribuição de sacolas recicláveis aos usuários;
- Horta do cartório cuidada pelos colaboradores com produção destinada a entidades beneficentes apoiadas pela serventia;
- Educação e conscientização sobre a violência contra a mulher;
- Desenvolvimento de Projeto de leitura em conjunto com as escolas municipais, com distribuição de títulos infantis e jogos para os alunos e a escola;
- Coleta da água dos equipamentos de ar-condicionado para reutilizarem na limpeza da serventia;
- Escola Permanente, campanha onde o valor arrecadado com os clientes é duplicado pelo Titular (incentivo a educação);
- Adoção da praça do tribunal de justiça do município;
- Utilização de papel de bagaço de cana de açúcar;
- Distribuição de “Lápis Semente” (serve também como destinação correta do resto do lápis);
- Sistema de geração de energia fotovoltaica instalada;

- Utilização de fonte “ecológica” – que diminui o uso de tintas de impressão em todos impressos da serventia;
- Liderança e envolvimento voluntario da serventia e da comunidade no projeto de ONG, cujo trabalho é voltado na recuperação de pessoas com dependência ao uso de álcool e outras drogas;
- Idealização de um Projeto que consiste em um mutirão da serventia, com o Fórum e Corregedoria que convoca as mães solteiras para palestras com psicóloga, juiz e titular;
- Idealização do Projeto Florescer, com Secretaria Estadual de Educação, com ações sistemáticas e permanentes para incentivo e melhoria estrutural de escolas estaduais do entorno das serventias;
- Gratuidade na realização de todos os serviços cartorários em prol de entidade assistencial;
- Exposição de obras de arte (obras dos alunos da APAE local nas dependências da serventia);
- Menção honrosa da Câmara de Vereadores, por ser estabelecimento amigo dos Policiais (Civil e Militar), Bombeiros e Guarda Municipal;
- Casamentos Coletivos com transmissão (semanal) ao vivo (Emissora Livre TV);
- Disponibilização de:
 - ✓ Cerimonialista
 - ✓ Filmagem
 - ✓ Fotos dos noivos em painel backdrop
 - ✓ Músico para a marcha nupcial
 - ✓ Voucher para os noivos com 50% de desconto em restaurante;



- Disponibilização nas praças da cidade, comedouros e bebedouros para cães e gatos de rua, com material reciclável;
- Trabalho voluntário junto à comunidade no auxílio na resolução de pendências de outras comarcas e registros de imóveis gratuito para a comunidade considerada baixa renda;
- Criação de um programa socioambiental, com várias práticas, tais como: limpeza da praia, gincana solidária, ação de meio ambiente;
- Visita as escolas para informar sobre o registro civil e conscientizar os alunos;
- Distribuição de canudos reutilizáveis de metal;
- Projeto MÁSCARAS PELA VIDA - troca alimentos não perecíveis por máscaras - doação dos alimentos para famílias em risco social, via parceria com a secretaria de Assistência Social do Município;
- Adesão à campanhas de arrecadação de pacotes de fraldas geriátricas e doação a hospitais municipais;
- Distribuição de sacolas retornáveis para colaboradores e clientes;
- Criação de uma identidade visual para suas ações socioambientais com logo, identidade visual e documentação associada;
- Participação de adoção de uma escola;
- Parceria com associação de catadores e auxílio a Lar de Idosos;
- Auxílio a comunidade no cadastramento para a campanha de vacinação contra a Covid 19 na plataforma do Governo do Estado.
- Criação do projeto que consciente desenvolvido para realizar a compensação de carbono gerado pela serventia sendo realizado o plantio de árvores trimestralmente.
- Certidões são emitidas em papel semente e após a validade ser expirada, o usuário poderá plantá-la;
- Programa de assistência social com arrecadação de muitas cestas básicas para distribuição a famílias carentes;
- Criação de uma estação de atendimento no hospital local que além de emitir a certidão de nascimento e CPF emite também Cartão do SUS;
- Troco solidário com doação em parceria com a Biblioteca Braille;
- Reutilização da água dos drenos de ar condicionado para a rega de plantas e árvores do entorno do cartório.
- A aquisição de camisa de campanhas (outubro rosa e novembro azul) - As camisetas são vendidas e o valor é integralmente revertido para um hospital
- Promoção de iluminação noturna da fachada das instalações, em consonância com as cores dos programas de prevenção adotados (Outubro rosa, Setembro Amarelo, entre outros).
- Realizado sorteio de colaboradores para realizar treinamentos de responsabilidade ambiental a cada bimestre para todos os colaboradores e no final do treinamento é realizada uma avaliação.
- Campanha reaproveitamento da "Borra de café" - São entregues semanalmente 100 sacos (recicláveis) aos clientes com borra de café. Essa iniciativa visa garantir que a borra de café receba uma gestão responsável. Dessa forma, os grãos de café com que são feitas as bebidas terão um segundo uso, por exemplo, como fertilizante para hortas orgânicas e jardins. Ainda é fornecido juntamente com a borra de café o modo de preparo: diluir 100 gramas de borra de café em 2 litros de água e deixar descansar por 24 horas, após isso regar as plantas.
- Super gincana envolvendo famílias e colaboradores na arrecadação de materiais recicláveis, onde será destinado para uma empresa de coleta. O oficial duplica o valor arrecadado e será revertido em cestas básicas para doações em instituições locais;

G) GESTÃO DA INFORMATIZAÇÃO E CONTROLE DE DADOS

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;
- Aplicativo (app) para smartphone disponibilizado para os usuários para consulta de protocolos de registro, títulos para protesto, boletos de pagamento, entre outros;
- 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;
- Leitor de texto inteligente para auxílio na conferência de certidões emitidas;
- Auditoria no banco de dados dos servidores;
- Estruturação de centro de documentação composto por historiadores, bibliotecários e museólogos;
- Servidor próprio no Data Center e HD externo criptografado;
- Servidor de dados com backups redundantes, CPD blindado com acesso por biometria e cofre à prova de fogo;
- Digitalização dos cartões de autógrafo e arquivo físico;
- Biometria como segurança adicional para o usuário na averbação na matrícula;
- Implantação de sistema próprio integrado para garantir a gestão dos processos;
- Cartório 100% digitalizado;
- Implementação de sistema que bloqueia o acesso dos colaboradores a sites indevidos e downloads blinda contra-ataques cibernéticos;
- Rotina de Preservação do acervo físico - conservação e restauração de documentos do acervo. Investimento em segurança de acessos - além dos acessos por senha, implementação de acessos por certificados digitais;
- Investimento em monitores de tela grande para todos os colaboradores, para a realização da dupla conferência;
- Investimento em segurança de acessos - além dos acessos por senha, implementação de acessos por certificados digitais e biometria;
- Realização de 4 tipos de backups;
- Informatização de outras áreas que não sejam atividade-fim para melhoria dos processos de gestão.
- Sala de tecnologia da informação com piso elevado, garantindo a proteção dos aparelhos de informática contra água, fogo etc.;
- Simulação Desastre Recovery, para verificar robustez da segurança e arquitetura de dados para desastres ou eventos disruptivos.

H) GESTÃO DA INOVAÇÃO

Abaixo ressaltamos algumas das práticas identificadas:

- Mídias Sociais – Blog, Facebook, Instagram, Twitter 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;
- Programa “Cartório Escola” que oportuniza vivência prática aos futuros tabeliães aprovados em concurso;
- Sistema de solicitação de certidões por WhatsApp;
- Divulgação do Serviço de Registro de Animais;
- Promoção de campanhas em rádio para conscientização da população;
- Parceria com Universidade para desenvolvimento e pesquisa relacionada com a Serventia;
- Pré-agendamento de casamento via site da serventia com protocolo e acompanhamento on-line;
- Preparação da estrutura e equipe para atendimento a deficientes auditivos;
- Inclusão da imagem da localização e geometria do imóvel na certidão e na matrícula;
- Sistema de Foto associada ao Reconhecimento de Firmas;
- Termo de Cooperação com a Prefeitura, para os usuários terem acesso ao banco de dados de matrículas do cartório e às informações cadastrais do imóvel junto à prefeitura;
- Elaboração de software para controle do processo produtivo interno;
- “Reuniões Registrais” com a participação de outros registradores e tabeliães (da região e do estado) para treinamentos;
- Música clássica no som ambiente (interno) da serventia;
- Modificação no processo de impressão, com a digitação de senha antes de dar o comando para impressora;
- Site da serventia para agendamento presencial (com até três opções de horário);
- Desenvolvimento de um aplicativo para retirada de senha e acompanhamento do serviço solicitado;
- Site com informações em libras e autodescrição (comando de voz);
- Criação de sistema de senha personalizado, que chama pelo nome ou apelido cadastrado (sem emissão de papel);
- Uso de drone para verificação da veracidade das informações prestadas nos casos de regularização fundiária, retificação de área e usucapião
- Envio de SMS para os usuários (optantes), perfil instagram/facebook com informações de documentos, além das informações constarem no site da serventia;
- Sistema informatizado para catalogar os imóveis irregulares da comarca (estatística);
- Impressão da matrícula com o mapa de georreferenciamento;
- Atendimento/agendamento pelo usuário por vídeo conferência;
- Implantação de inteligência artificial, utilizada para aprimorar a qualidade do atendimento aos usuários. através desse sistema localizada na recepção o usuário pode ser consultar o andamento do processo, bem como encaminhamento de exigências por e-mail;
- Participação em um programa de bate papo na rádio local, com perguntas e respostas para esclarecimento da população;

- Desenvolvimento de um software de gestão, exclusivo e personalizado para o cartório e QR code impresso nos recibos dos emolumentos, para consulta dos atos;
- Mediação entre apresentante e o protestado;
- Comunicação de compra e venda de veículos ao Detran;
- Recebimento por via eletrônica de documentos para lavratura dos atos para agilizando o atendimento e simplificando o processo sendo necessário apenas o comparecimento para assinar e apresentação da documentação original;
- Implantação de inteligência artificial para atendimento, integrado a assistente virtual;
- Cartão interativo com link direto para o site, e-mail ou WhatsApp e consulta de processo;
- Galeria de arte interna proporcionando acesso à cultura dos moradores, estudantes e visitantes da cidade, além de dar visibilidade a artistas regionais;
- Educação do usuário para uso do e-notariado (inclusive com deslocamento de pessoal para orientar o uso);
- Método de atendimento via drive-thru, sem contato, com segurança e agilidade;
- Atendimento online e aumento de ramais telefônicos;
- A uniformização da informação do território apoiada pelo cadastro territorial multifinalitário e pelo cartório. A elaboração de um fluxo de trabalho entre Prefeitura e o Registro de Imóveis para a troca de conhecimento e de informações oficiais sobre imóveis, bem como para a criação da camada geográfica
- O site da serventia conta com uma ferramenta que é disponibilizada para que a parte interessada possa ter acesso a documentação integrante do pedido de usucapião extrajudicial. É gerado um link que consta na intimação;
- Criação de um aplicativo para o idoso, com a possibilidade de denúncia anônima por maus tratos;
- Atualização do sistema interno para anexar conversas do WhatsApp e incluir a funcionalidade de direcionamento para conversa e envio de mensagens ao usuário da serventia.
- Desenvolvimento de sistema próprio para unificar as atividades de registro de imóveis e de registro civil em um único software via web;
- Pagamentos através de link;
- Certificação LEED;
- Totem de Medição Obrigatória e Automática de Temperatura, com vídeo explicativo gravado pela Tabeliã;
- Sistema de denúncia, através do aplicativo, alinhado com a Campanha "Sinal Vermelho";
- Criação do Setor de atendimento online. Responsável por responder e-mails, whatsApp etc. Agilidade no atendimento das demandas dos usuários e maior produtividade.
- Instalação de cisternas (Para captar a água da chuva e utilizar na limpeza de áreas externas;
- Aquisição de gerador (Para que as atividades mínimas do cartório sejam mantidas em caso de falta de energia elétrica).
- O Cartório finaliza os atos que os usuários precisam no RI levando todos os títulos e documentos para o Registro de Imóveis, sendo assim os clientes não precisam se locomover para o RI;
- Realização de parceria com o Museu de Arte Contemporânea, lançando uma mostra chamada "A CIDADE NO OLHAR DO REGISTRO";
- Para maior eficiência para o processo, produtividade para os colaboradores e durabilidade dos documentos, a serventia organizou o setor de arquivo, através de pastas com cores distintas, identificação padrão nas prateleiras, legendas, placas aéreas e o Desumidificador (aparelho que equilibra a umidade do ambiente e protege a documentação contra ácaros e fungos).

- Lista de documentos em formato de vídeo, disponibilizados no site para facilitar o entendimento do cliente;
- Criação de um podcast desvendando o registro civil;
- Realização de Bazar para reaproveitamento de roupas, calçados e acessórios com destinação da renda para instituições sem fins lucrativos;
- Disponibilização de massagem semanal com massoterapeuta para todos os funcionários;
- Realização de viagens anuais com a equipe e a titular para fortalecimento dos laços.
- Projeto pioneiro, que visa a formação da Rede de Engajamento e Cooperação pelo Fortalecimento dos Cartórios, com o escopo de melhoria dos serviços prestados pela classe. Estruturado em três fases:
 - o Formação da Rede de Engajamento que será composta por colaboradores destaques das serventias, nomeados pelos Titulares.
 - o Lançamento da Cartilha, com boas práticas de prestação do serviço, não onerosas ou de baixo custo, a serem implementadas pelos Cartórios paraenses.
 - o Curso de Formação Semana - uma semana de treinamento gratuito aos Cartórios;
- Implementação de um sistema focado em criar soluções inovadoras para cartórios de regiões específicas do Brasil.;
- Mesa em espaço reservado fora do atendimento ao público.
- Campanha para utilização de pix - Com a escassez de moedas para troco no comércio, o método encontrado para estimular a utilização do Pix, foi fazer plaquinhas com o QRCode para maior facilidade do cliente em utilizar o Pix;
- Campanha para obtenção de moedas - Com a escassez de moedas para troco no comércio, o método encontrado para estimular a troca foi premiar as pessoas que trocassem as moedas na Serventia.
- Utilização de é um aplicativo de mensagens instantâneas para redes locais;
- Lupa para identificação de documentos falsos: Aquisição de Lupa modelo conta-fios, aumento de 5X, para identificação de documentos falsos;
- Implementação de sistema de pagamento automático através de TOTEN que o cliente pode utilizar de imediato para agilizar o atendimento.
- Disponibilização motocicletas totalmente monitoradas, para realizar as entregas de documentos com agilidade;
- Implementação da "nota de orçamento" para os usuários, através da apresentação inicial de documentos preliminares;
- Empréstimo de MESA DIGITALIZADORA, para os Cartórios que não tem condições de custear o serviço de digitalização dos livros.
- A criação de um sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos adequado atenderá a diversos fins legais como a adoção de arquivos digitais seguros, a prevenção ao risco de perda de arquivos físicos e à sua deterioração, a facilitação da informação ao usuário, a contribuição ao meio ambiente e à modernização da atividade que se reinventa a cada dia por sua importância e dinamismo.
- Casamento na Praia - Suporte à realização
- Data center é totalmente fechado, com porta de segurança blindada e com pintura antichamas na porta, acesso restrito com biometria;
- Projeto Senses Experience – explorando os cinco sentidos
- ESCRITURA DECLARATÓRIA DE AMIZADE – criada para declarar o vínculo de amizade que se estabeleceu durante o período de trabalho do colaborador. Quando este se desliga do cartório a escritura é lavrada e assinada, sendo-lhe entregue no desligamento. A escritura é lavrada, assinada e selada. Assim sendo, seus descendentes poderão solicitar certidão da mesma a qualquer momento. A forma pública escolhida privilegia e dignifica o nosso ofício e registra a dedicação e o comprometimento do profissional, cuja amizade declaramos.

I) COMPLIANCE

Neste âmbito os auditores encontraram a seguinte iniciativa:

- Canal de compliance no site, com emissão de protocolo para que o denunciante acompanhe os encaminhamentos;
- Adotam triple-check (aleatório) dos atos (responsável, conferencista e só titular/substitutos fazem liberações);
- Sistematizam em planilhas de controle todos os selos de segurança (além de módulo desenvolvido juntamente com a empresa de software);
- Código de ética detalha os valores, condutas, penalidades, riscos identificados na Planilha "Análise de Compliance";
- Canal de denúncia via site (que preserva sigilo/anonimato);
- Monitoramento das ferramentas de comunicação (ex: gravação telefônicas);
- Questionário do código de ética, política de compliance e integridade aos colaboradores, com sistematização dos resultados e premiação dos melhores;
- Divulgação entre os fornecedores do código de ética;
- Política de privacidade de dados com controle das entradas e saídas;
- Utilização de recursos lúdicos para divulgação da Política de Compliance - Campanhas, Quiz.
- Inclusão no site, no canal de denúncias, uma chave identificadora da denúncia que é disponibilizada para o denunciante acompanhar o tratamento dela;
- Contratação do serviço para averiguar a autenticidade dos documentos gerando mais segurança aos atos.
- Treinamento de compliance 4x ao ano para todos os colaboradores.
- Desenvolvimento de uma prática de correição em compliance interna onde é realizada auditoria nos setores: atendimentos, notas e financeiro/administrativo/RH, com periodicidade quadrimestral, onde os auditores responsáveis não trabalham no setor auditado.



J) CONTINUIDADE DE NEGÓCIO

Em 2020 foi adicionado as Boas Práticas, requisitos relativos à Continuidade do Negócio, sendo que o mesmo tem por objetivo demonstrar o comprometimento com estratégias e planos de ação que garantam a continuidade do negócio. Foram verificadas as seguintes práticas:

- Adaptação das instalações, intensificação da higienização e desenvolvimento de um aplicativo para atendimento remoto, com esclarecimento e possibilidade de solicitar e acompanhar o andamento, efetuar o pagamento, obter o documento digital assinado ou solicitar a sua retirada caso seja necessário;
- Adaptação das instalações para acolher os usuários e os colaboradores nas rotinas do dia a dia, com centrais de atendimento por meios remotos e drive-thru ;
- Criação do conselho de usuários, com foco na participação ativa da comunidade nas atividades estratégicas do cartório. (duas vezes por ano, há uma reunião da serventia com representantes da sociedade usuário comum, poder público, construtora e mercado financeiro para uma troca de ideias com sugestões, críticas e observações referente ao serviço da serventia);
- Implantação do Protocolos de Segurança e Combate ao Covid 19, com auditorias externas mensais, com a obtenção de Selo de Segurança.
- Estruturação de home office garantindo a segurança das informações e conforto dos colaboradores;
- Compartimentos independentes dentro do sistema/servidor; para que seus colaboradores possam trabalhar em home-office sem prejuízo do desenvolvimento e qualidade do serviço;
- Redução de custos após acordos com fornecedores;
- Pesquisa junto aos colaboradores e de usuários sobre o sentimento de segurança nas instalações do cartório em relação ao Covid 19;
- Acordo de cooperação com a Prefeitura, com avaliação eletrônica do imóvel e emissão da taxa de expediente. A ficha de cadastro imobiliário, sem custo para a parte, também é enviada eletronicamente
- estrutura virtual de operação que permite trabalho off site em caso de evento disruptivo.
- Cartório possui sala de contingência e continuidade da prestação de serviços caso haja impeditivo para acesso a serventia ou suas informações.



3 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!

Cláudio Marçal Freire
Presidente

Maria Aparecida Bianchini Pacheco
Diretora de Qualidade



PRÊMIO DE
QUALIDADE
TOTAL ANOREG
Atendimento

ANOREG **BR**
Associação dos Notários e Registradores do Brasil

apcer