

---

Boas  
Práticas  
**PQTA**  
2018

---





**apcer**  
BRASIL

---

# Índice

---

---

## 1. INTRODUÇÃO pág 4

---

## 2. BOAS PRÁTICAS pág 5 a 24

---

- 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

---

## 3. AGRADECIMENTOS pág 25

---

# 1. INTRODUÇÃO

---



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

Esperamos que as idéias 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.

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

---

### A) GESTÃO DA ESTRATÉGIA

---



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:

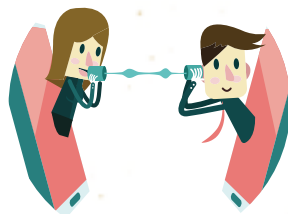
A Missão, Visão e Valores são divulgados:

- 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;
- Utilização do Sistema Kanban (controle de fluxos de produção);
- Transmissão em tempo real (em telas de TV no ambiente de trabalho) do desempenho dos processos da serventia (com os principais indicadores);

---

## B) GESTÃO OPERACIONAL

---



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:

- 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;
- 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.

---

## 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, consequentemente, no resultado.

Confira algumas políticas de gestão de pessoas, valorização e motivação das equipes implantadas 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 email 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

---

## 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:

- 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 Vending Machine (máquina de venda automática) na recepção;
- Biblioteca Kids, com troca de livros pelas crianças.

---

## 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;

---

## 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:

- 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 no cartório e 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 tam



bém como destinação correta do resto do lápis);

- Sistema de geração de energia fotovoltaica instalada;

- Utilização de Fonte Spranq Eco Sans (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 da ONG Associação da Fazenda Embrião, cujo trabalho é voltado na recuperação de pessoas com dependência ao uso de álcool e outras drogas;

- Idealização do “Projeto Quero ter Pai” que consiste em um mutirão da serventia, com o Fórum e Corregedoria que convoca as mães solteiras para palestras com psicóloga, juiz e titular. Essa iniciativa tem logrado sucesso, pois muitas mães indicam a paternidade após essa ação;

- 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

---

## 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;
- 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 do 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.

---

## H) GESTÃO DA INOVAÇÃO

---



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

- Mídias sociais 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);
- Programa “Cartório Escola” que oportuniza vivência prática aos futuros tabeliães aprovados em concurso;

- 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);
- Cartão de visita dos colaboradores e assinatura de e-mails com QR Code;
- 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;
- Tabela de Emolumentos em Braille;
- Preparação da estrutura e equipe para atendimento a deficientes auditivos;
- Inclusão da imagem da localização (Google Earth) 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 tabelioes (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 (evita filas e reimpressões). Gerou economia significativa de papéis/impressões;
- Site da serventia para agendamento presencial (com até três opções de horário).

---

## I) COMPLIANCE

---



Em 2017 foi adicionado às Boas Práticas um novo requisito relativo a Compliance, sendo que o mesmo tem por objetivo demonstrar a preocupação e

comprometimento dos cartórios em cumprir com um conjunto de parâmetros legais e regulamentares, bem como evitar, detectar e tratar qualquer desvio ou inconformidade que possa ocorrer. 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, conferecista 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).

### 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**