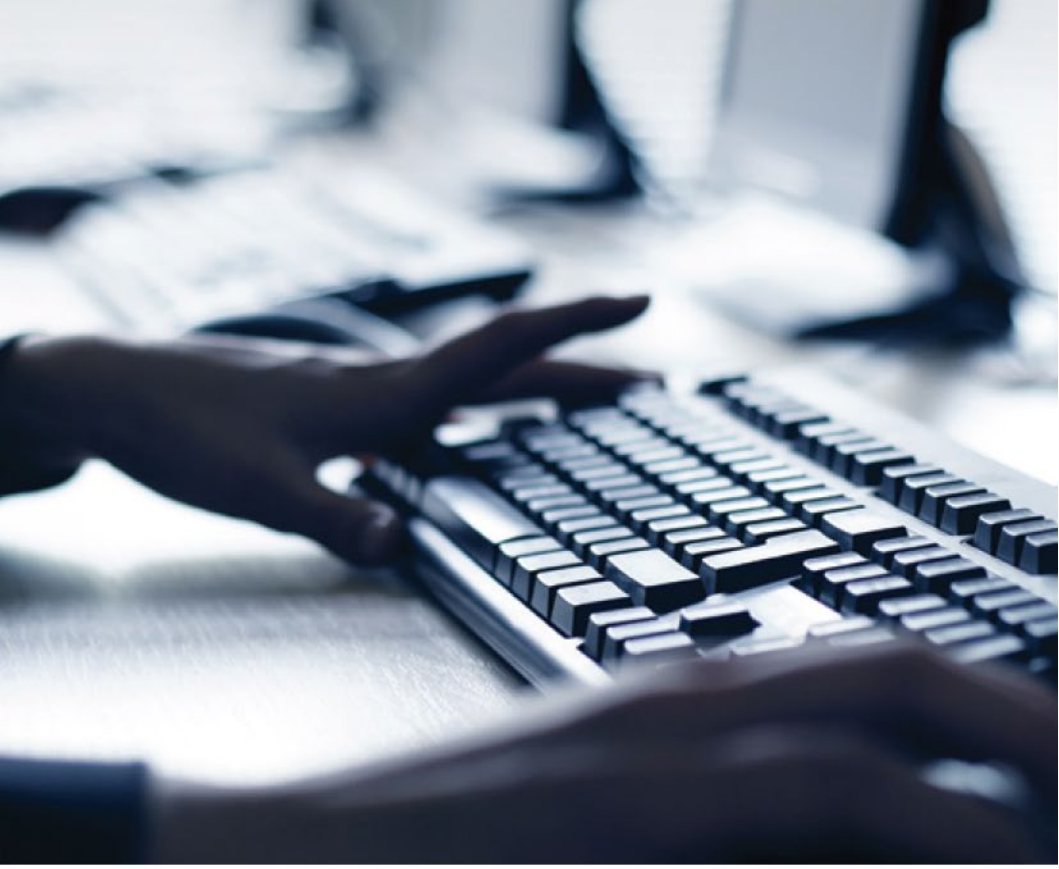


BOAS PRÁTICAS **PQTA 2020**

PQTA 2021 PRÊMIO DE QUALIDADE TOTAL ANOREG DIGITAL

ANOREG/BR Associação dos Notários e Registradores do Brasil

apcer

ÍNDICE

1 • INTRODUÇÃO 2

• OBJETIVOS 4

GESTÃO DA ESTRATÉGIA ..... 5 A

GESTÃO OPERACIONAL ..... 6 B

GESTÃO DE PESSOAS ..... 9 C

INSTALAÇÕES ..... 13 D

E • GESTÃO DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO 15

F • GESTÃO SOCIOAMBIENTAL 16

G • GESTÃO DA INFORMATIZAÇÃO E CONTROLE DE DADOS 21

H • GESTÃO DA INOVAÇÃO 22

I • COMPLIANCE 26

J • CONTINUIDADE DO NEGÓCIO 27

3• AGRADECIMENTOS 30

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 oito 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.

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

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

Boa leitura!

2 • OBJETIVO

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 ODSs;

• Realização de reuniões e pesquisas com diversas partes interessadas como: Fornecedores, Anoreg, CRECI, advogados, CDL, sindicatos, contadores, representantes do governo, clientes no intuito de identificar as necessidades e expectativas destes para auxiliar na elaboração do PE.

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, aumentado 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 coordenadas do georreferenciamento para visualização online no mapa da localização da área conforme registro na serventia;
• Utilização de tablets para consultas de protestos;
• Gestão sistematizada do monitoramento do tempo e da prestação de serviço;
• Inclusão em cada balcão de placas com 10 dicas para um atendimento excelente;

• Avaliação de fornecedor, com feedback para ele;

• 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;

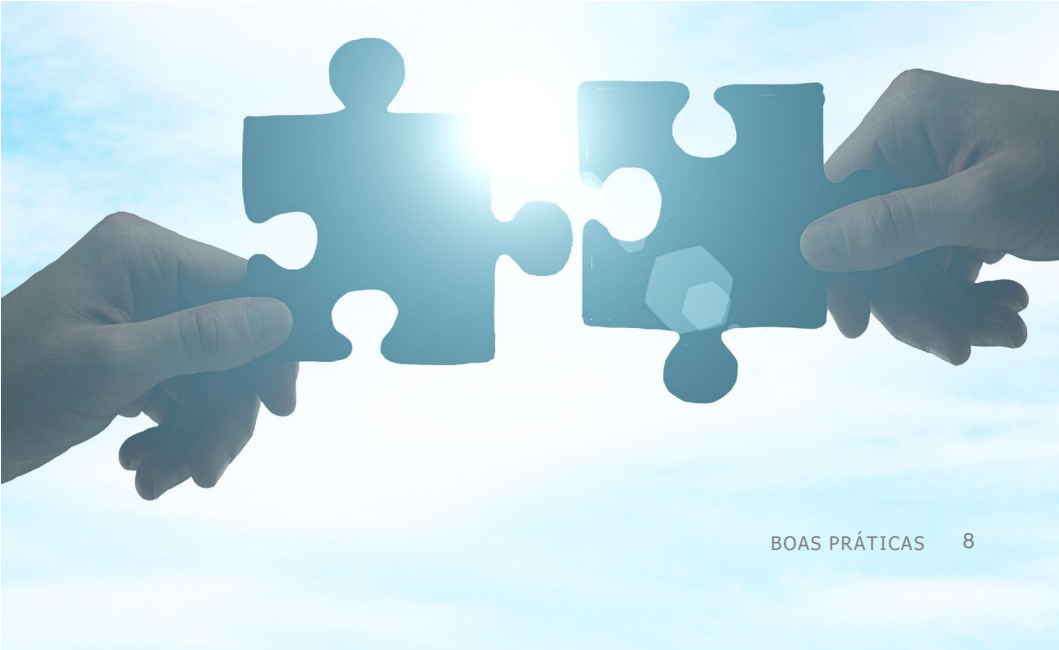
• QrCode dos principais serviços com informações sobre os documentos necessários para os atos;

• Entrega de cartões motivacionais junto ao troco do cliente;

• Disponibilização da foto do colaborador nos guichês de atendimento, uma vez que este está no dia a dia usando a máscara obrigatória devido a COVID 19;

• Utilização do Google Business como uma das formas de monitorar a satisfação de clientes;

• Treinamentos internos voltados pra respostas humanizadas e não robotizadas.



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 "Disney", 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;

- A serventia por meio do Google Education implementou a trilha do conhecimento, onde o colaborador escolhe a temática que deseja aprender, acessa a sala de aula virtual da serventia no google classroom e assiste aos treinamentos gravados pelo titular;

- Realização das avaliações e pesquisas de clima, avaliações de eficácia e de desempenho RH; utilização do people analytics na gestão do RH com recolhimento de dados, análise e transformação em informações para controle;

- Implementação de um “sistema de ponto” via web – acesso ao registro de ponto de forma remota, permitindo utilização no modo de teletrabalho;

- 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, tais como mouse ergonômico, mouse pad ergonômico com gel, apoio de pé, suporte de teclado, cadeira e até mesa - ampliação do cuidado ergonômico ao ambiente de teletrabalho;

- 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, assim promovem a melhora da empatia entre a equipe;

- Aulas Online gravadas internamente e disponibilizadas em Canal próprio no YouTube;

- Vagas divulgadas no site das faculdades de direito da cidade e redes sociais além dos murais, site e redes sociais do cartório.

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 Vending Machine (máquina de venda automática) na recepção;

- Biblioteca Kids, com troca de livros pelas crianças;

- Painel fotovoltaico para captação de energia;
- Totem para carregar celulares;
- 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.

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.

F • GESTÃO SOCIOAMBIENTAL

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

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 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;

- 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;
- Implantaram ações ligadas a agenda 2030;
- 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 campanha que arrecadou pacotes de fraldas geriátricas e fez 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.

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.

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;
- 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 Braile;
- 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 tabeliões (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);
- 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;
- Utilização da certificação digital;
- Sistema informatizado para catalogar os imóveis irregulares da comarca (estatística);
- Impressão da matrícula com o mapa de georreferenciamento;
- Atendimento/agendamento via skype pelo usuário com 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;
- Atendimento e consulta através de videoconferência;
- Agenda com o histórico da serventia em relação a norma 56002, classificando inclusive inovação, ineditismo e/ou efeito multiplicador;
- 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 "Lote Cartorial", contribui para a integração da base de referência cadastral dos municípios com os registros imobiliários, ação respaldada pela Portaria 511/2009 do Ministério das Cidades. A parceria entre a Prefeitura e o Registro de Imóveis poderá facilitar e agilizar a regularização de imóveis; manter atualizadas as constantes mudanças sofridas no território do Município; promover a infraestrutura das áreas irregulares; fomentar o crédito com garantia imobiliária e com juros mais baixos, injetando dinheiro na economia;. Além disso, viabiliza o controle de imóveis não aprovados, diminuindo o potencial de litígios como as alienações indevidas, fraudulentas ou a ocupação irregular;

- 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. O sistema também realiza a coleta de informações para posterior envio ao COAF conforme provimento 88/2019;
- 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 (matéria da Revista Segurança Jurídica);
- Videoconferências para atendimentos remotos;
- Sistema de denúncia, através do aplicativo, alinhado com a Campanha "Sinal Vermelho", do CNJ, permitindo o acesso rápido ao canal 180.

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.

J • CONTINUIDADE DO 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 foca 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;
- Desenvolvimento e aplicação de caixa de esterilização de papeis e objetos com a utilização de luz ultravioleta;
- 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.

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!

Rogério Portugal Bacellar

Presidente

Laura Ribeiro Vissotto

Diretora de Qualidade

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

Robert Mallet

BOAS PRÁTICAS PQTA

PQTA 2021 PRÊMIO DE QUALIDADE TOTAL ANOREG DIGITAL

ANOREG/BR Associação dos Notários e Registradores do Brasil

apcer