

oteiro Completo PQTA — Selo Diamante

Excelência Notarial & Registral

Guia Prático e Didático de Gestão da Qualidade extraído da Lista de Verificação
(Blocos A ao J)

Bloco A — Estratégia

Direcionamento e Planejamento

Missão, Visão e Valores: Definidos, documentados, divulgados e conhecidos por toda a equipe e público.

Orientação Estratégica: Planejamento embasado em análise SWOT, partes interessadas e capacidade da equipe.

Objetivos e Indicadores: Metas mensuráveis com acompanhamento contínuo por no mínimo 3 ciclos.

Plano de Ação (5W2H): Ações com responsáveis, prazos e recursos definidos sem pendências.

Análise pela Alta Direção: Avaliação formal utilizando metodologia FCA (Fatos, Causas e Ações).



Pontos de Atenção — Bloco A



Estratégia Oculta

Missão, visão e valores existem no papel, mas a divulgação falha e a equipe não os conhece no dia a dia.



Sem Análise de Tendência

Indicadores com menos de três ciclos de acompanhamento impedem a visão histórica de evolução.



Plano de Ação Incompleto

A falta de prazo, recurso ou responsável em um único objetivo derruba a nota de todo o item.

Bloco B — Operação

Onde a Qualidade Acontece (40 Pts)

Padronização: Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) mapeados e revisados a cada 2 anos.

Atendimento Eficiente: Meta de tempo de espera inferior a 15 minutos com canal de ouvidoria.

Conformidade Legal: Tabela de emolumentos afixada, emissão de recibos e regularidade fiscal em dia.

Certificação Obrigatória: Acreditação NBR 15906 ou ISO 9001 essencial para obter a categoria Diamante.



Bloco C — Gestão de Pessoas

Requisitos do Bloco

Código de Conduta: Regras claras e assinadas pela equipe.

Capacitação Contínua: Plano de treinamento anual com cursos da ENNOR e avaliação de eficácia.

Avaliação de Desempenho: Ciclos periódicos (máximo 12 meses) com feedback individual.

Benefícios e Diversidade: Mínimo de 3 benefícios extras e ações preventivas contra discriminação.

Alertas de Auditoria

Gargalo das Pastas: Documentação funcional desatualizada e ASO vencido são falhas recorrentes.

Pesquisa de Clima: Precisa ser comprovadamente anônima e gerar planos formais de melhoria.

Eficácia de Treinamento: Treinar sem avaliar se o conhecimento gerou impacto na prática anula a pontuação.

Bloco D — Instalações

Infraestrutura e Acessibilidade

Conforto é Respeito: Plano de manutenção preventiva documentado com periodicidade máxima de 12 meses.

Facilidades ao Usuário: Cumprimento de no mínimo 9 facilidades dentre as 14 prescritas no checklist.

Acessibilidade Planejada: Estudo abrangente embasado na NBR 9050 e Lei 13.146/2015.

Acessibilidade Universal: Percurso acessível, atendimento prioritário, sinalização em Braille e Libras.



Bloco E — Segurança e Saúde



PGR & PCMSO Vigentes: Programas obrigatórios atualizados incluindo a gestão de riscos psicossociais e estresse de trabalho.



Condição para Diamante (Item 38): AVCB emitido pelo Corpo de Bombeiros, extintores vistoriados e simulado anual de evacuação (NR-23).



Conscientização e Cultura: Diagnóstico preventivo abordando ergonomia, acidentes e segurança no ambiente laboral.



Semana da Saúde: Evento âncora anual estruturado nos eixos físico, mental, preventivo e contra acidentes com apoio da liderança.

Bloco F — Socioambiental



Boas Práticas

Redução mensurável do consumo de água, energia, papel e destinação correta de resíduos reciclados.



ODS da ONU

Associação das ações socioambientais aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (Agenda 2030 / CNJ 85).



Responsabilidade Social

Programas estruturados com apoio a instituições locais e parcerias estratégicas como o Selo RARES-NR.

Bloco G – TI & Segurança

Tecnologia e Proteção de Dados

Ambiente Informatizado: Software de gestão atualizado e integração ativa às Centrais Eletrônicas.

Segurança da Informação: Conformidade rigorosa com os Provimentos CNJ 74, 203 e 213.

Política de Backup: Rotinas periódicas com testes documentados de restauração de dados.

Adequação à LGPD: Encarregado de dados (DPO) nomeado, política de privacidade visível e treinamento contínuo.



Bloco H – Inovação

Requisitos de Inovação

Ação no Ciclo: Pelo menos uma inovação implementada (não precisa ser inédita no mercado, mas sim no cartório).

Eixos de Atuação: Tecnologia, automação, redesenho de procedimentos operacionais ou cultura interna.

Vínculo Estratégico: Inovação planejada e integrada aos objetivos do Bloco A.

Avaliação da Eficiência

Menos Recurso, Mais Valor: Análise da relação entre resultados obtidos e recursos empregados (ISO 9000).

Indicadores Específicos: Redução mensurável de prazos, otimização de custos e aumento da satisfação do cliente.

Melhoria Contínua: Medição periódica para validar o impacto real das inovações.

Bloco I – Compliance



Programa de Integridade: Mapeamento de riscos anticorrupção alinhado à Lei 12.846/13 e normas ISO 37301/37001.



PLD / FTP (Provimento CNJ 49): Procedimentos rígidos para prevenção à lavagem de dinheiro e comunicação direta de atos suspeitos ao COAF.



Canais Independentes: Canal de denúncias confidencial, seguro e imune a retaliações (ISO 37002).



Monitoramento Regulamentar: Acompanhamento sistemático de provimentos e atos normativos emitidos pelas Corregedorias e pelo CNJ.

Bloco J — Continuidade

Garantia de Prestação Ininterrupta do Serviço Notarial e Registral (ISO 22301)

 **P**lano de Contingência Climática: Identificação prévia e resposta a alagamentos, enchentes e falhas de energia.

 **RTO (Tempo Máximo de Interrupção):** Nível de serviço de contingência definido para retomar processos críticos sem atrasos.