

CARTÓRIO TOP



REGULAMENTO

SELO CARTÓRIO TOP – ANOREG BRASIL

CARTÓRIO TOP – 2021



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. SELO CARTÓRIO TOP – ANOREG BRASIL.....	4
3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO.....	5
4. EMISSÃO DO SELO CARTÓRIO TOP.....	7
5. DIVULGAÇÃO.....	8
6. PARTICIPAÇÃO.....	9
7. RESULTADOS.....	10
8. AVALIAÇÕES.....	11
9. CONFIDENCIALIDADE.....	12
10. OBRIGAÇÕES DOS PARTICIPANTES.....	13
11. APELAÇÕES.....	14
12. CONDIÇÕES GERAIS.....	15
ANEXO 1 – REQUERIMENTO PARA APELAÇÃO.....	16



1. APRESENTAÇÃO

O **Selo Cartório Top** é uma iniciativa da **ANOREG-BR** – Associação dos Notários e Registradores do Brasil, com sede no SRTVS – Quadra 701, Lote 5, Bloco A, Salas 221/233 – Centro Empresarial Brasília – Brasília-DF, CEP 70.340-907, Tel.: 61-3323-1555, E-mail premiacao@anoregbr.org.br, Site Oficial: <http://anoreg.org.br/cartoriotop/>. Coordenação Geral: Cláudio Marçal Freire, Presidente da **ANOREG-BR** e Maria Aparecida Bianchin, Diretora da Qualidade da **ANOREG-BR**.

Comissão Organizadora: Representantes da **ANOREG-BR**, **ABC Cert** e **Agência Trampo**.

Missão - Incentivar e disseminar o uso de modelos sistêmicos para gerenciamento dos processos e da gestão organizacional, por meio da sensibilização, capacitação e reconhecendo os melhores desempenhos dos Serviços Notariais e Registrais do país.

Visão - Ser um referencial nacional na elaboração e disseminação de modelos para o gerenciamento organizacional nos Serviços Notariais e Registrais, contribuindo para o fortalecimento da atividade e a consolidação de uma cultura de excelência e qualidade.

Valores - ética, parceria, inovação, ineditismo e excelência.

“SERVIÇOS ESSENCIAIS À SOCIEDADE
MERECEM GRANDE RECONHECIMENTO”

Maria Aparecida Bianchin,
Diretora da Qualidade e Produtividade da ANOREG/BR



2. SELO CARTÓRIO TOP – ANOREG BRASIL

O **Selo Cartório TOP** é uma ferramenta de posicionamento estratégico para Serviços Notariais e Registrais (SNRs). É uma iniciativa da **ANOREG-BR** junto com profissionais de marketing, tecnologia e avaliação voltada para SNRs associados.

É um selo de excelência atestado por avaliação especializada, para que o SNR adira ao programa e demonstre o seu compromisso com as melhores práticas de gestão em serviços notariais e registrais prestados à população.

O projeto auxilia os SNRs na assimilação e implementação das boas práticas que conduzem a uma melhora geral da gestão, da prestação de serviços e a imagem junto aos usuários, como por exemplo, a NBR 15906:2021 e requisitos do PQTA – Prêmio de Qualidade Total Anoreg.

A avaliação independente para obtenção do **Selo Cartório TOP** será coordenada pela **ABC Cert**, que é uma empresa especializada em avaliações para atestar a conformidades de requisitos de normas e critérios previamente estabelecidos (www.abccert.com.br).

O Web App será coordenado pela **Agência Trampo**, que é a empresa especializada em desenvolvimento do software e das peças de marketing do programa **Selo Cartório TOP** (www.agenciatrampo.com.br).



3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

A 1ª edição do **Selo Cartório TOP** consiste numa metodologia desenvolvida e implementada por meio de aplicativo via WEB, que permite ao SNR – Serviço Notarial e Registral, fazer uma autoavaliação da sua gestão por meio de uma lista de verificação de requisitos, contendo questões referentes aos diversos aspectos administrativos de uma serventia, sendo eles:

- Estratégia;
- Operação;
- Pessoas;
- Instalações e ambiente de trabalho;
- Informatização e controle dados;
- Gestão ambiental;
- Saúde e segurança;
- Gestão da inovação;
- Compliance;
- Continuidade de negócio; e
- Sustentabilidade.

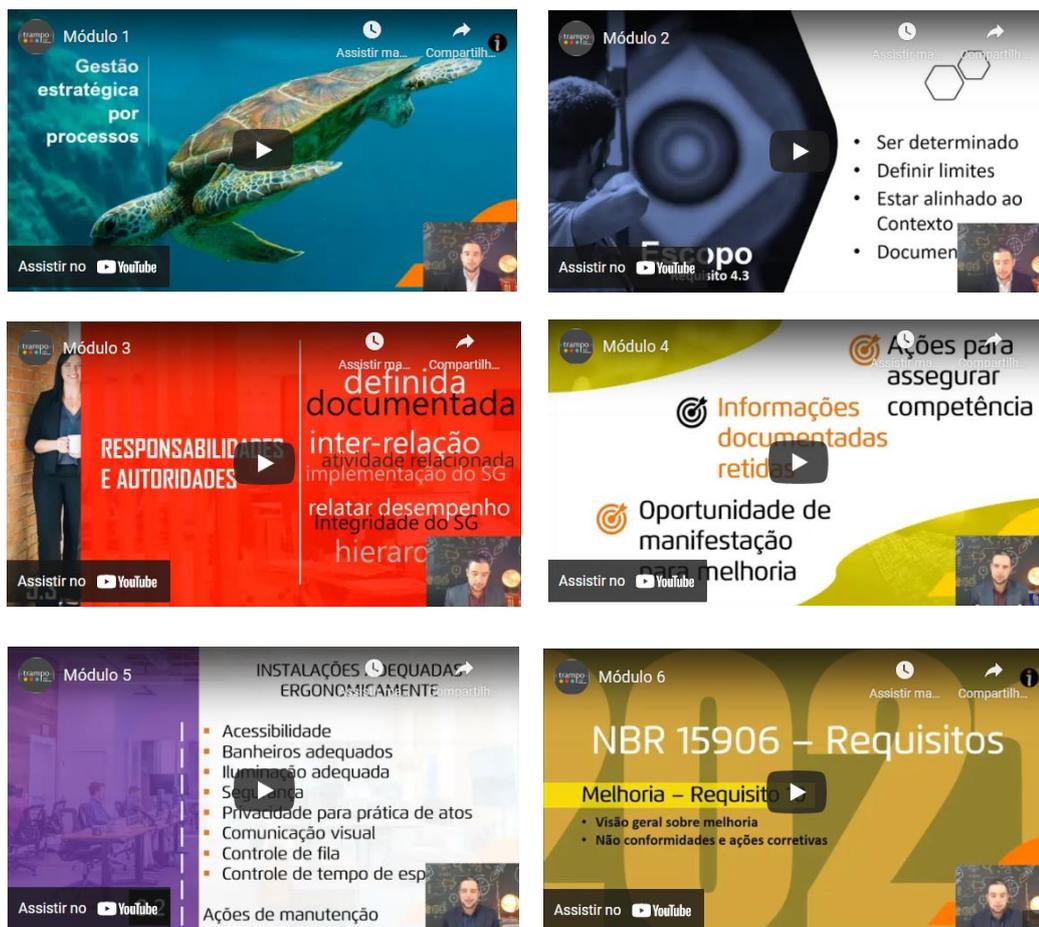
Após a autoavaliação, o SNR decide se irá participar do programa e pode preparar-se de forma autônoma, para ser avaliado por avaliação independente, realizada por avaliadores competentes da **ABC Cert** e de forma remota, para confirmar o atendimento dos mesmos itens da lista de verificação de requisitos utilizada na autoavaliação, apresentando evidências objetivas.

Um **E-book** contendo orientações e aplicação de cada questão será fornecido, bem como um **treinamento** online da norma **NBR 15906:2021** será disponibilizado para que o SNR possa capacitar toda sua equipe para se preparar adequadamente. Esse treinamento possui 20 modelos de documentos para auxiliar o SNR na implementação dos requisitos.

E-book:



Treinamento Interpretação dos requisitos NBR 15906:2021:



Uma vez, realizada a avaliação independente e caso obtenha uma pontuação satisfatória, terá o direito de utilizar o **Selo Cartório Top** para demonstrar o seu compromisso com as melhores práticas de gestão em serviços notariais e registrais prestados à população.

Conforme o nível de adequação do SNR aos itens da lista de verificação, a classificação a ser obtida pode ser:

Conforme – 1 ponto

Caso o item esteja totalmente implementado e cumprido – SIM.

Não conforme – 0 ponto

O item não esteja implementado e cumprido – Não.

Não aplicável – 1 ponto

Caso o item não seja aplicável na atividade exercida pelo SNR, este deve indicar SIM.



O Delegatário do SNR que aderir o programa, automaticamente declara estar ciente de que:

- A avaliação remota independente será realizada com base nas evidências apresentadas e consistentes à lista de verificação de requisitos. A mesma utilizada na autoavaliação pelo SNR;
- Não será permitida a apresentação ou complementação de documentos após o encerramento da avaliação, cabendo ao SNR participante disponibilizar, na data e durante a visita remota do avaliador, toda a documentação necessária à avaliação das atividades e dos requisitos da lista de verificação do programa **Selo Cartório TOP**.
- Caso o SNR não atinja o mínimo de 75% das questões na avaliação, terá as seguintes opções:
 - a) Não refazer a avaliação remota independente e utilizar somente o atestado de participação do programa **Selo Cartório TOP**.
 - b) Refazer a avaliação remota independente. Para tanto, deve fazer novamente a autoavaliação e solicitar a avaliação remota à **ABC Cert**, agendando nova data com os avaliadores independentes. Caso isso ocorra, o SNR participante terá um custo de R\$ 125,00.

4. EMISSÃO DO SELO CARTÓRIO TOP

O **Selo Cartório TOP** será emitido automaticamente, via Web App do programa, após a realização da avaliação independente, desde que o SNR obtenha um desempenho superior ou igual a 75% de implementação e cumprimento dos requisitos da lista de verificação do programa.

Ao obter o **Selo Cartório TOP**, o SNR também receberá um atestado de conformidade emitido pela **ABC Cert** com validade de 1 ano. Portanto, para a renovação do atestado, bem como do selo, o SNR deverá fazer nova autoavaliação e avaliação independente no ano seguinte, pois a lista de verificação poderá ser acrescida de novos requisitos, mediante necessidades de atualização.

Junto ao **Selo Cartório TOP** e o atestado de conformidade emitido pela **ABC Cert**, o SNR deverá manter o QR Code de rastreabilidade da validade e veracidade desses documentos. Qualquer usuário ou parte interessada poderá consultar o atestado, bem como terá o direito de manifestar a sua percepção por meio de um canal de comunicação exclusivo ao SNR, via QR Code.

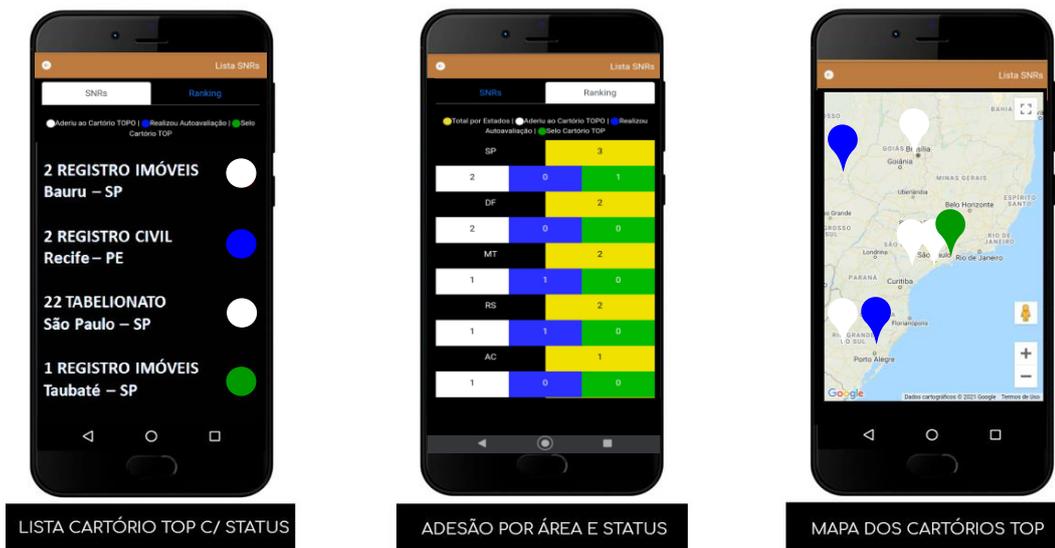
Um cartaz do programa **Selo Cartório TOP**, em PDF imprimível, com as melhores práticas adotadas pelos SNR será disponibilizado via App Web do programa, para que possa utilizar como ferramenta de marketing.

5. DIVULGAÇÃO

Após a conquista do **Selo Cartório TOP**, o SNR poderá divulgar em seus canais de comunicação, tanto o selo quanto o atestado de conformidade, bem como qualquer publicação de matérias e fotos feitas pela **ANOREG-BR**, desde que citada a fonte. Lembrando que a comunicação do selo ou atestado de conformidade, em qualquer mídia, deve ser feito juntamente com o QR Code.

Ao participar do programa **Selo Cartório TOP**, o SNR autoriza o uso de seu nome e sua imagem em todo material (Web App, fotos, documentos e outros meios de comunicação) para ser utilizada pela **ANOREG-BR**.

Exemplo do uso do nome do SNR no Web App:



A **ANOREG-BR** encaminhará ao Conselho Nacional de Justiça, aos Tribunais de Justiça e às Corregedorias Estaduais ofícios comunicando os resultados obtidos pelos SNRs que participaram do programa, de forma a promover o reconhecimento das ações desenvolvidas pelos cartórios participantes.

A **ANOREG-BR** terá o direito de divulgar os nomes dos SNRs que conquistaram o **Selo Cartório TOP**, além de exibir os respectivos casos e ações em bancos de boas práticas, seminários, outros eventos, em todas as suas publicações e em todas as mídias disponíveis, por tempo indeterminado e sem qualquer ônus, dispensando-se a necessidade de qualquer autorização prévia ou adicional dos participantes.



6. PARTICIPAÇÃO

Poderão participar do programa **Selo Cartório TOP** todos os SNRs brasileiros, de todas as especialidades, independentemente do tamanho, número de colaboradores e localização geográfica. A adesão ao programa deve ser feita exclusivamente pelo Web App do programa, que estará disponível no site www.cartoriotop.com.br e em links nos sites da ANOREG BR, ENNOR e a partir do mês de junho de 2021.

Investimento:

Para todos os cartórios R\$ 350,00.

Notas:

- a) A participação no programa **Selo Cartório TOP** deve ser paga conforme as alternativas previstas no Web App;
- b) O cancelamento da inscrição poderá ser solicitado através do e-mail oficial do Selo Cartório TOP, suporte@cartoriotop.com.br (a ANOREG-BR deverá confirmar o recebimento) dentro de um período de até 15 dias antes da realização da avaliação agendada;
- c) Haverá a devolução de 50% do valor pago pela inscrição (a ANOREG-BR fará a devolução até 15 dias após o cancelamento).

7. RESULTADOS

O SNR participante receberá o resultado imediatamente após a finalização da avaliação independente, em caso de aprovação. O avaliador ao recomendar o SNR ao **Selo Cartório TOP** pelo Web App, automaticamente disponibiliza o selo e o atestado de conformidade com QR Code para o SNR fazer uso em seus meios de comunicação com os usuários e as partes interessadas.



Veja exemplo abaixo:



8. AVALIAÇÕES

As avaliações serão realizadas até outubro de 2021, sendo este calendário definido e divulgado exclusivamente pela coordenação do programa **Selo Cartório TOP**.

Os SNR participantes serão contatados (através do e-mail cadastrado no ato da adesão) pelos avaliadores da **ABC Cert** para o agendamento das avaliações.

A **ANOREG-BR** e a **ABC Cert** remarcarão a data da avaliação unicamente em caso de correição (é necessário o envio prévio da documentação que comprove a correição para o e-mail suporte@cartoriotop.com.br).

Devido a seriedade da situação que enfrentamos acerca do COVID 19, a **ANOREG BR** e a **ABC Cert** definiram que a 1ª edição será totalmente remota. A avaliação remota é aquela realizada utilizando aplicativos de dispositivos moveis e/ou de computador e abrange tudo que uma avaliação presencial incluiria.



A **ABC Cert** assegura com o mesmo profissionalismo e credibilidade suas atividades e está comprometida em desenvolver soluções para minimizar o impacto desta situação e contribuir para a sustentabilidade do programa **Selo Cartório TOP**. Para tanto precisamos que os SNRs participantes possam garantir:

- a) Internet estável, capaz de suportar uma sessão de web conferência. Se a conexão cair, o avaliador irá contatá-lo para reestabelecer conexão. Ao agendar sua avaliação remota, nossa equipe estará disponível para definir qual melhor sistema;
- b) Que o representante da serventia e os colaboradores da área da qualidade e/ou líderes dos setores devem estar disponíveis e com acesso durante toda avaliação;
- c) Que o avaliador tenha acesso aos documentos e que possa solicitar o envio ou compartilhamento de tela, para que possam ser analisados; e
- d) Os casos omissos neste regulamento serão resolvidos pela Comissão Organizadora do programa **Selo Cartório TOP**.

O não cumprimento das garantias citadas acima não justificará a remarcação da data da avaliação. O avaliador poderá validar requisitos da lista de verificação com entrevistas ou consultas aos colaboradores, usuários e comunidade atendida pelo cartório participante e solicitar informações antecipadas diretamente ao responsável pela avaliação, com 3 dias de antecedência.

Na conclusão da avaliação, o designado pelo SNR receberá o resultado por meio do Web App imediatamente após término da avaliação.

9. CONFIDENCIALIDADE

A **ANOREG-BR**, a Coordenação do programa **Selo Cartório TOP** e a **ABC Cert**, bem como seus avaliadores, asseguram o mais absoluto sigilo em relação às informações obtidas durante o processo de avaliação.

O cuidado com as informações e dados pertencentes ao SNR deve respeitar as regras estabelecidas pela LGPD nº 13.709/2018.



10. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Todas as pessoas que integram o processo de avaliação do programa **Selo Cartório TOP**, permanentes ou temporárias, com qualquer tipo de vínculo, comprometem-se a conduzir suas atribuições e responsabilidades com elevados padrões profissionais, considerando ética, honestidade, dignidade, veracidade, exatidão, imparcialidade, disciplina e sigilo, o que contribui para o aumento do prestígio e da credibilidade do programa, perante todas as partes interessadas.

A **ABC Cert** e seus avaliadores obrigam-se a tomar precauções, visando manter a confidencialidade de todas as informações obtidas durante o processo de avaliação e avaliação, sendo-lhes vedado o uso de informações evidenciadas na avaliação ou em qualquer outro documento utilizado no processo de avaliação ou de julgamento dos SNRs participantes.

Com o objetivo da obtenção de bons resultados na realização das avaliações do **Selo Cartório TOP**, o SNR compromete-se a:

- a) Informar à Comissão Organizadora de quaisquer ligações ou interesses comuns com os avaliadores que possam influenciar o seu julgamento ou a imparcialidade dos critérios do programa;
- b) Declarar não ter tido qualquer tipo de envolvimento profissional, direto ou indireto, nos dois anos anteriores com o avaliador, na qualidade de prestador de serviços ao cartório, tais como:
 - Consultoria de gestão (incluindo assuntos de natureza financeira);
 - Consultoria de implementação de sistemas de gestão, de serviços e produtos;
 - Treinamento in company;
 - Avaliações internas;
 - Avaliações externas de acordo com quaisquer normas de gestão;
 - Qualquer tipo de prestação de serviço à ANOREG-BR ou ANOREG Estadual.
- c) Comunicar à Comissão Organizadora, tão logo verifique, qualquer situação de incompatibilidade nestes termos, a fim de ser providenciada a substituição do avaliador. A comunicação deve ser feita pelo e-mail suporte@cartoriotop.com.br.
- e) Acompanhar pessoalmente ou indicar alguém para acompanhar a realização da avaliação, responsabilizando-se pela veracidade de todas as evidências apresentadas.



As partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/2013 e seus regulamentos (em conjunto, “Leis Anticorrupção”) e se comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus prepostos, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados.

11. APELAÇÕES

Eventuais recursos devem ser elaborados com observância dos itens constantes no formulário (Anexo 1), no prazo de dez dias corridos, contados a partir da data de recebimento do resultado no Web App, contados a partir do primeiro dia útil seguinte e incluído o dia do vencimento, e sendo esse dia não útil, prorrogar-se-á o prazo para o primeiro dia útil seguinte.

As apelações devem ser encaminhadas, exclusivamente, para o e-mail suporte@cartoriotop.com.br. Todos os recursos apresentados serão respondidos até o 15º dia útil para o e-mail do SNR cadastrado no ato da adesão.

12. CONDIÇÕES GERAIS

A adesão do SNR implica na aceitação, de forma ampla e irrestrita de todas as exigências e disposições contidas neste regulamento, cujo descumprimento acarretará a imediata desqualificação do cartório.

O programa **Selo Cartório TOP** será operacionalizado pela Comissão Organizadora, composta por representantes da **ANOREG-BR** e da **ABC Cert**, a quem caberá decidir casos omissos, sendo suas decisões soberanas e irrecuráveis.

Quaisquer informações incompletas ou inverídicas prestadas pelos SNRs participantes poderão acarretar a desqualificação quanto à participação no programa **Selo Cartório TOP**.



Este regulamento entrará em vigor na data de sua divulgação nos sites www.anoreg.org.br e www.cartoriotop.com.br.

Faz parte deste regulamento o anexo 1.

Brasília/DF, em 01 de junho de 2021

Cláudio Marçal Freire
Presidente da ANOREG-BR

Maria Aparecida Bianchin
Diretora da Qualidade da ANOREG-BR



ANEXO 1

À Comissão Organizadora do programa Selo Cartório TOP.

Eu, _____, portador(a) do RG nº _____ (órgão expedidor) _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, residente e domiciliado (a) em _____ (endereço completo para contato), _____, Oficial(a) Registrador(a) e/ou Tabeliã(o) do _____ (Nome do cartório conforme consta no CNJ/CNS) venho, com base no Regulamento REG ABCC 001 – 2021 do programa Selo Cartório TOP 2021, apresentar a presente APELAÇÃO quanto ao RESULTADO obtido na premiação, pelos fatos e fundamentos que passo a expor:

I – DOS FATOS:

II – DO EMBASAMENTO:

III – DO PEDIDO:

Termos em que pede Deferimento.

_____, ____/____/____. (local) (dia) (mês)(ano)

_____ (assinatura)