

AVANÇA

Cartórios Pará

Cartilha de Boas Práticas: pela integração e contínuo desenvolvimento dos Cartórios paraenses.

AVANÇA

Cartórios Pará

Título: Avança Cartórios Pará. Cartilha de Boas Práticas: pela integração e contínuo desenvolvimento dos Cartórios paraenses.

Autoria: Associação dos Notários e Registradores do Pará e Instituto Cartório com Delicadeza.

Revisão: Líderes Regionais Avança Cartórios Pará.

Formato: Livro Digital

Veiculação: Digital

ISBN: 978-65-00-36678-5



Pela contínuo desenvolvimento dos serviços notariais e registrais no Estado do Pará.



Instituto
Cartório com
Delicadeza

Apoio:



Ao lançar a presente cartilha, a **ANOREG-PA**, com o apoio de seus **Institutos Membros**, por meio do **Projeto Avança Cartórios Pará**, reforça seu empenho com a gestão e prestação de serviços extrajudiciais de maior qualidade.

Mais do que proporcionar um atendimento adequado e satisfatório aos cidadãos, **esse material tem por objetivo estimular a participação e o envolvimento da classe**, para que os serviços notariais e de registro sejam realizados com maior qualidade, eficiência e segurança para a sociedade brasileira.

Para isso, o Projeto apresenta a presente Cartilha de Boas Práticas que sugere diversas medidas para implantação de baixo ou zero custo, **que impactarão na imagem das Serventias e na melhoria do fluxo da gestão e operacionalização** dos serviços notariais e registrais.

Agradeço a todos que contribuíram para o desenvolvimento desse trabalho, em especial à Dra. Carla Bichara, advogada e coordenadora do projeto, e aos líderes regionais, que tanto se dedicaram.

Por fim, desejo que a Cartilha alcance o seu principal fim: **estimular mudanças e avanços na prestação de serviços notariais e registrais paraenses**.

Excelente leitura a todos.

Moema Locatelli Belluzzo.

Presidente da ANOREG-PA

Diretora da Confederação Nacional dos Notários e Registradores

AVANÇA
Cartórios Pará

Cartilha de Boas Práticas

O melhor jeito de sonhar é viver o presente e projetar o futuro de maneira coletiva.

Ao desenvolvermos o Projeto Avança Cartórios Pará, pensamos na necessidade de fortalecer uma nova narrativa sobre Cartórios, que vem sendo escrita, sobretudo, a partir da promulgação da Constituição Federal de 1988: **serventias extrajudiciais são espaços de acesso à justiça**. Para este fim, é essencial o contínuo aperfeiçoamento da prestação dos serviços notariais e de registro no Estado do Pará. **Este é um sonho que se constrói coletivamente.**

Estamos num Estado de dimensões continentais; são 1.248.000 km² de extensão territorial, divididos em seis mesorregiões, compreendendo 144 municípios. **Há 322 serventias extrajudiciais e o Avança Cartórios foi pensado para todas elas, associadas ou não à ANOREG.**

Entendemos que há a necessidade de trabalharmos em rede, levantando **dados sobre as diferentes realidades dos Cartórios paraenses e as peculiaridades locais** nos quais estão inseridos. O desenvolvimento da Rede Avança Cartórios Pará impactou os direcionamentos e as escolhas pensadas para este projeto. **Quando percebemos, já éramos muitos contribuindo na tessitura dessa rede de inovação.**

Esta Cartilha é o resultado de quatro meses de trabalho. Mais do que documentar os caminhos percorridos até aqui, **propomos dez boas práticas** que inspiram mudanças, adequações ou melhorias de baixo custo ou não onerosas no dia a dia dos serviços extrajudiciais.

À ANOREG-PA e à Dra. Moema Locatelli Belluzzo, muito obrigada pela confiança irrestrita e esforço empregado para o sucesso deste projeto. **Agradeço o compromisso dos delegatários, substitutos, escreventes e auxiliares de Cartório** empenhados no propósito, o que possibilitou a redução das distâncias e as boas trocas de experiências nesses meses de trabalho.

Boa leitura a todos. Seguimos avançando!

Carla Carneiro Bichara

Coordenadora Avança Cartórios Pará

Fundadora do Instituto Cartório com Delicadeza

Como **Líderes Regionais da Rede Avança Cartórios Pará**, ratificamos a importância do trabalho em nível estadual. Mediante o fortalecimento dessa rede, será possível **ampliarmos trocas de experiência entre os colegas da classe**, para que assim possamos mutualizar aprendizados, avançando cada vez mais em nosso Estado. A criação dessa visão coletiva, possibilitará **a disseminação dos conhecimentos por nós adquiridos**, aprimorando nosso papel na sociedade, descortinando nossa importância como Cartórios.

Integrar o projeto Avança Cartórios Pará e poder construí-lo nas diferentes realidades das seis mesorregiões paraenses é **muito desafiador, porém prazeroso**, pois desbravar um projeto tão intenso juntamente à coordenação foi de grande valia nos âmbitos profissional e pessoal. **A realização de um projeto desse porte é essencial para a mudança da imagem dos Cartórios junto aos usuários, como também para ampliação da compreensão dos colaboradores quanto a importância de suas funções.**

Desejamos uma boa leitura deste documento, que tem por objetivo sugerir boas práticas que visam aperfeiçoar o atendimento oferecido pelas serventias extrajudiciais do Estado, **trazendo mais qualidade para o bom atendimento e superação da expectativa dos usuários.**

Líderes Regionais Avança Cartórios Pará



Líder Região Metropolitana de Belém
Aline Gomes de Souza
Auxiliar de Cartório
2º Registro de Imóveis de Belém



Líder Região do Baixo Amazonas
Warley Pereira Schweighofer
Oficial Substituto
Cartório do Bairro da Prainha de Santarém (PA)



Líder Região Nordeste Paraense
Floriano Lucas de Abreu Cardoso
Oficial Substituto
Único Ofício de Santa Maria do Pará



Líder Região do Marajó
Laisa Gomes Leite
Oficial e Tabeliã Substituta
Cartório do 2º Ofício de Breves



Líder Região Sudeste Paraense
Érica Cristine Borges Patriota
Tabeliã Substituta
Único Ofício de Notas de Novo Repartimento



Líder Região Sudoeste Paraense
Vilma da Silva Cabral Fonseca
Oficial Substituta
Cartório de Ofício Único de Anapu

AVANÇA
Cartórios Pará

Cartilha de Boas Práticas

AVANÇA

- 1. O Projeto Avança Cartórios Pará** **6**
Relembre como tudo começou.
- 2. Fase 1: a criação da Rede Avança** **9**
A importância do desenvolvimento de uma rede de inovação.
- 3. Fase 2: o levantamento de dados** **10**
O Mapeamento Avança Cartórios Pará.
- 4. Fase 2.1: o fortalecimento da Rede** **11**
Cineclube Avança Cartórios e Espaço Networking.
- 5. Fase 3: as capacitações** **12**
Aula Magna e Semana de Capacitação Avança Cartórios.
- 6. As 10 Boas Práticas Avança Cartórios Pará** **16**
Conheça as boas práticas sugeridas pelo Avança Cartórios.
- 7. O Prêmio de Qualidade Total Anoreg Brasil - PQTA** **27**
Conheça a checklist do PQTA 2021.
- 8. Cartórios do Pará premiados no Prêmio de Qualidade Total Anoreg Brasil - PQTA 2021** **28**
Conheça os 17 Cartórios paraenses premiados.
- 9. O que queremos para 2022?** **29**
É tempo de avançar.
- 10. O notário que virou jurista.** **30**
Em memória de Zeno Veloso

Pensando na melhoria contínua da prestação dos serviços de Cartório do Pará, a **ANOREG Pará** e o **Instituto Cartório com Delicadeza** lançaram o **Projeto Avança Cartórios Pará**.

O Projeto foi aprovado pela **Comissão de Qualidade e Gestão Inovadora da ANOREG Pará** e apresentado em diversas reuniões com delegatários das seis mesorregiões do Estado do Pará. Essa etapa de sensibilização foi fundamental para gerar engajamento e credibilidade à iniciativa.



O Avança Cartórios Pará direciona-se a uma **construção coletiva pela defesa dos cartórios extrajudiciais enquanto espaços de efetivação de direitos**. Juntos, por meio do aperfeiçoamento da prestação dos serviços de Cartório no Pará, seguiremos defendendo esse serviço público de acesso à justiça.

O Projeto foi dividido em 3 fases de execução. A **primeira fase** consistiu no credenciamento gratuito dos Cartórios interessados. Os delegatários indicaram um colaborador destaque para compor a **Rede Avança Pará**. Esse colaborador, além de assinar um termo de aceite e compromisso, foi publicamente recebido no projeto por meio da **Solenidade Virtual de Abertura Avança Cartórios Pará - na presença de mais de 150 cartórios paraenses.**

A **segunda fase** consistiu no levantamento de dados a respeito das distintas realidades dos Cartórios paraenses. Cada membro da Rede Avança ficou responsável pela **consolidação de dados atuais sobre o Cartório onde atua.**



A **terceira fase** foi marcada pela **Semana de Capacitação Avança Cartórios Pará**. Palestrantes de diversas especialidades foram convidados a compor o Projeto, contribuindo ao desenvolvimento pessoal e profissional dos membros da Rede Avança.

Esta Cartilha foi desenvolvida com a **finalidade** de:

- 1. documentação do Projeto Avança Cartórios Pará;**
- 2. propositura de dez boas práticas, de baixo custo ou não onerosas, a serem implementadas e/ou mais bem exploradas nas serventias extrajudiciais.**

Esperamos que este material inspire a melhoria contínua dos serviços de notas e registros no Estado do Pará. **O caminho da qualidade contínua não tem um fim, devemos estar sempre em constante evolução.** Boa leitura!



Fase 1 : a criação da Rede Avançada

O surgimento

A formação de uma rede de inovação no cenário dos Cartórios extrajudiciais do Pará foi fomentada pela **necessidade de compartilhamento de conhecimentos, trocas de experiências, erros e acertos de maneira mais rápida e eficaz.**

No início de agosto de 2021, delegatários e delegatárias do Estado do Pará foram convocados à indicação de um colaborador destaque para compor uma rede de cooperação e engajamento pelo fortalecimento dos Cartórios do Pará: nascia então a **Rede Avançada Cartórios Pará.**

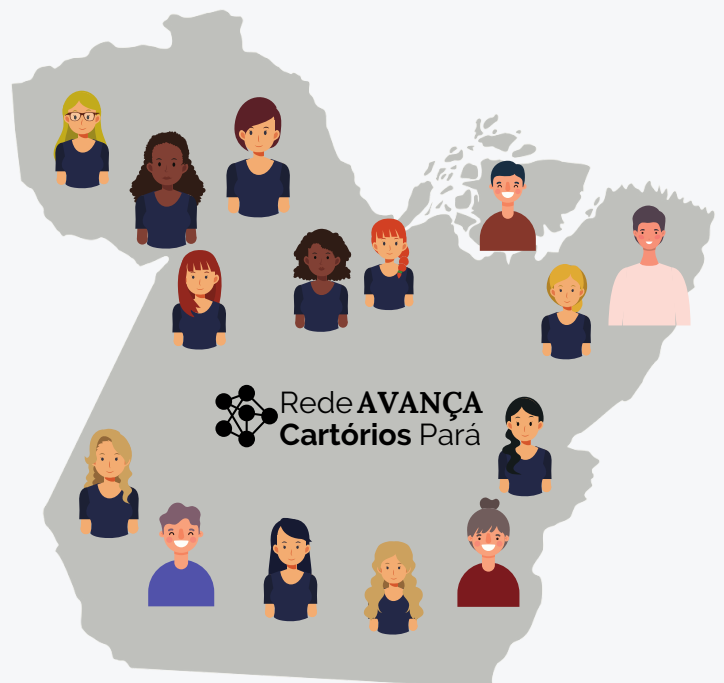
Com a evolução do conceito de acesso à justiça, os Cartórios extrajudiciais passam a assumir inúmeros atos e responsabilidades. A edição de provimentos e inovações legislativas está cada vez mais direcionada ao processo de desjudicialização de resolução de conflitos. **Este dinamismo requer que os Cartórios estejam sempre atualizados e capacitados para a garantia da ordem jurídica justa aos seus usuários.**

"Os processos de inovação ocorrem ao longo do tempo e são influenciados por uma série de fatores. Por causa desta complexidade, empresas **raramente inovam de forma isolada e, para alcançar a inovação, elas interagem com outras organizações para desenvolver e trocar conhecimento, informações e outros recursos.** Estas organizações podem ser universidades, empresas, escolas ou o governo. Por meio das atividades de inovação, as empresas estabelecem parcerias (VONORTAS; MALERBA, 2009) e é neste contexto que se **consolidam e se difundem as redes de inovação.**"

A **Rede de Inovação Avançada Cartórios Pará** tem por finalidade a **atividade social e institucional de construção de relacionamentos entre os seus atores:** delegatários(as) e colaboradores(as) destaques de 148 serventias extrajudiciais do Estado do Pará.

Esta rede de inovação busca construir **eficiência e aprendizado coletivo, enfrentamento coletivo de riscos e intersecção de diferentes conjuntos de conhecimentos** que **fortaleçam** os Cartórios paraenses e impactem na **melhoria da prestação de serviço aos usuários.**

A **Rede de Inovação Avançada Cartórios Pará segue aberta** as demais serventias paraenses que não integraram o Projeto Avançada Cartórios Pará 2021. **Caso tenha interesse em fazer parte, envie e-mail para contato@anoregpa.com e solicite informações.**



Fase 2 : o levantamento de dados

Mapeamento Avança Cartórios Pará

O Mapeamento Avança Cartórios Pará teve por finalidade a organização de dados importantes sobre as Serventias Extrajudiciais paraenses. Todos os membros da Rede Avança Cartórios receberam a pesquisa *on-line* a ser preenchida **como forma de consolidação de dados atualizados sobre os Cartórios do Pará.**

O formulário *on-line* contou com **90 perguntas**, objetivas e subjetivas, abordando nove aspectos: **1. Identificação do Cartório; 2. Identificação Profissional do Oficial; 3. Recursos Humanos; 4. Relacionamento Externo; 5. Estrutura Física e Mobiliário; 6. Presença Digital e Recursos Tecnológicos; 7. Gestão Administrativa e Financeira; 8. Inovação; 9. Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental e 10. Relação Associativa.**

A pesquisa contribuiu no **direcionamento do projeto**, influenciando a escolha de palestrantes para a Semana de Capacitação Avança Cartórios Pará. Nesse sentido, foi possível construir uma base de informações a serem utilizadas para tomada de decisões estratégicas como: futuras capacitações, eventos, projetos institucionais etc.

Fase 2.1 : o fortalecimento da Rede

Cineclube Avança Cartórios Pará

Para marcar o fim da segunda fase do projeto, programamos o encontro virtual "**Cineclube Avança Cartórios Pará**". **A partir da linguagem universal do cinema e do audiovisual foram propostas reflexões** sobre a importância da ação em rede para o desenvolvimento dos serviços notariais e de registro, ou seja, a colaboração entre as pessoas que compõe o sistema de justiça extrajudicial paraense. Nesse evento contamos com as palestras:

1. "Formação de redes como estratégia para o desenvolvimento do setor de Cartórios do Pará", ministrada por Victoria Mutran, Engenheira de Produção pela Universidade do Estado do Pará (2014), com Doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade de São Paulo USP (2020).

2. "Cartório não é coisa do passado: a evolução tecnológica dos serviços de Cartório", ministrada por Eleandro Granja, Presidente do Instituto de Protesto do Pará e diretor de protesto da ANOREGPA.

Na oportunidade, foi exibido um conteúdo audiovisual sobre liderança ([clique aqui para assistir](#)), escolhido pela palestrante Victoria Mutran e indicados dois filmes ([clique aqui](#) e [aqui](#) para saber quais filmes), por meio da curadoria do Instituto Cartório com Delicadeza, que inspiram reflexões sobre o poder da ação coletiva.

Criação do Espaço Networking Avança Cartórios Pará

Para **facilitar a comunicação** entre os membros que compõe a Rede Avança Cartórios Pará, bem como **alinhar as expectativas acerca do Projeto**, foi desenvolvido por meio de formulário colaborativo virtual o "Espaço Networking". Perguntas como: "Qual sua formação?", "Quais suas atividades de interesse para além do Cartório?", "Quais habilidades você acha importante para prestar um bom atendimento de Cartório?" ajudaram na tomada de decisão quanto às capacitações escolhidas para o projeto.



Que tal pensar Cartórios a partir de outras lentes?

CINECLUBE
Rede **AVANÇA**
Cartórios Pará

Fase 3 : as capacitações

Aula Magna da Semana de Capacitação

Um dos grandes propósitos do Projeto Avança Cartórios Pará é demarcar a importância do atendimento de balcão como porta de acesso à justiça. Delegatários, escreventes e auxiliares prestam serviço público e **materializam nos balcões dos Cartórios o acesso à efetivação de direitos e a prevenção de litígios.**



Profa. Flávia Hill

"As novas funções, que foram transferidas para os cartórios extrajudiciais em decorrência da desjudicialização, o foram precisamente com o escopo de garantir, em maior grau, o acesso à justiça nos dias atuais. Trata-se de movimento inerente à noção de Justiça Multiportas, em que novos agentes são convocados a oferecer ao jurisdicionado outros mecanismos igualmente legítimos e adequados para a solução dos litígios (ou o exercício da jurisdição voluntária) e que se colocam ao lado da adjudicação estatal. Abrem-se vários possíveis caminhos para se chegar, no Estado Democrático de Direito contemporâneo, à **pacificação com justiça.**"

Desjudicialização e acesso à justiça além dos tribunais: pela concepção de um devido processo legal extrajudicial. [Acesse o artigo clicando aqui.](#)

A Aula Magna da Semana de Capacitação, intitulada "**Capacitação das serventias extrajudiciais e desjudicialização**", foi ministrada por **Flávia Pereira Hill**, tabeliã, doutora em direito processual pela UERJ, pesquisadora visitante na Università degli Studi di Torino (Itália) e professora da UERJ. **Confira alguns feedbacks recebidos através de formulário enviado aos participantes após o evento:**

"A palestra foi excelente, pude **expandir minha visão a respeito da importância do Cartório** e de nossos objetivos."
Aline Gomes de Souza - Auxiliar de Cartório - 2º Registro de Imóveis de Belém.

"Aula maravilhosa! **Muito motivacional.** Que alegria poder conhecer pessoas que fazem seu trabalho com tanto empenho e dedicação. Continuemos por aqui, **contribuindo uns com os outros** e tendo a certeza de que estamos fazendo sempre o nosso melhor. **Cara a cara, olho no olho em cada canto do país.** Muito Obrigada!" - Walnice de Fátima Costa Farias - Escrevente - Cartório do Único Ofício de Capitão Poço/PA

"Aula extremamente enriquecedora e **motivacional.**" - Katia Monique Ferreira Teixeira - Tabeliã Substituta - Cartório Único Ofício de Bagre

"Achei extremamente proveitosa, **fiquei impressionada e estimulada a continuar exercendo minha função** de forma coerente e coesa, baseada nos códigos de normas e leis. Realmente amei a contribuição da Dra. Flávia, ela está de parabéns!" - Jocielle Bianca Santos da Costa - Escrevente - Cartório do Único Ofício de Santa Maria do Pará - PA

Nossa, um grande conhecimento recebemos hoje, **com tudo que aprendemos sabemos nossa verdadeira importância!** Giulia Taize Viana da Costa - Escrevente - Cartório de Santo Antônio do Tauá

Semana de Capacitação

Avança Cartórios Pará



Comunicação Não Violenta para Cartórios.

Jessica Rodrigues

Comunicóloga e especialista em Comunicação Não Violenta, gestão de conflitos, empatia e facilitação de diálogos. Com mais de 2.000 alunos espalhados pelo Brasil, criou um método prático, leve e divertido para ajudar as pessoas a se comunicarem de forma mais assertiva em todos seus relacionamentos.

"Realmente lidar com o público é uma caixa de surpresas, mas quando se tem um bom diálogo sempre conseguimos atingir nossos objetivos, muito boa aula." - **Diego Henrique Ribeiro da Silva - Oficial Substituto Cartório do Unico Ofício de Ourém.**



Fundamentos e Benefícios do Compliance para Cartórios.

Sara Albergaria

Advogada de formação, Pós-Graduada em Governança Corporativa, Riscos e Compliance pelo Cedin, especializada em Compliance Anticorrupção pela FGV e pela LEC, certificada nacional (CPC-A) e internacionalmente (CCEP-I) como profissional de Compliance e certificada como auditora e implementadora líder das normas ISSO 37001 E ISSO 37301. Atuou nas áreas de auditoria interna e compliance de grandes empresas inclusive multinacionais e hoje presta serviços de consultoria de Compliance na SG Compliance para empresas de diversos segmentos.

"Eu não entendia bem o que era Compliance. Essa palestra, foi bem esclarecedora. Gostei muito do tema, e com certeza vai despertar não somente a mim, mas a outros colegas a estarem buscando de mais conhecimento. Obrigado ppr tanto." **Michelle Pereira - Escrevente - Cartório do Unico Ofício de Santa Maria das Barreiras.**



Registrar para melhorar.

Talita Caldas

Fundadora da TAC7 Gestão de Cartórios. Formada em Administração de Empresas, e pós graduada na USP, onde comprovou as principais dificuldades de fazer Gestão no Extrajudicial.

"Aula muito rica e clara, importante alinharmos os objetivos e traçarmos metas, bem como realizar o acompanhamento das mesmas." **Wilma Fonseca - Oficial Substituta - Cartório de Ofício Unico de Anapu.**



Visual Law: como transformar sua comunicação.

Juliana Justo

Professora da FDV, Mestre em Direitos e Garantias Fundamentais (FDV), Doutora em Direito Processual Civil (USP), UX Designer, Designer Thinking Cornell Tech, especialista em compliance.

"Foi uma aula incrível, recheada de informações para efetuar uma excelente relação entre pessoas. Aprendemos a importância do visual do texto e da boa comunicação para o exercício de nossa função." **Adrielle Queiroz da Silva - Auxiliar Administrativo - 2º Ofício de Alenquer.**

Semana de Capacitação

Avança Cartórios Pará



Perfil Profissional de sucesso.

Thayana Benmuyal

Psicóloga organizacional, especialista em gestão de pessoas. Master Coach de carreira, com experiência de executiva em RH por mais de 15 anos.

"Aula maravilhosa, com muito aprendizado e reflexão sobre o que somos e o que queremos. Meus parabéns pelo projeto maravilhoso."
Isabel Batista de Castro - Escrevente - 3º Ofício de Notas de Belém.



O papel dos cartórios nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.

Wilson Levy

Advogado. Doutor em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, com estágio de pós-doutoramento em Urbanismo pela Universidade Presbiteriana Mackenzie. Diretor do programa de pós-graduação em Cidades Inteligentes e Sustentáveis da UNINOVE. Membro do Núcleo de Estudos Urbanos da Associação Comercial de São Paulo. Membro da Comissão do 12 Concurso Público de Provas e Títulos de Outorga de Delegações de Notas e Registros do Estado de São Paulo, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - seção de São Paulo.

"Muito empolgante compreender melhor como os Cartórios podem contribuir com a Agenda 2030 da ONU. A palestra foi muito motivadora!" - **Michelly Nunes - Oficial Substituta - Cartório Curionópolis.**

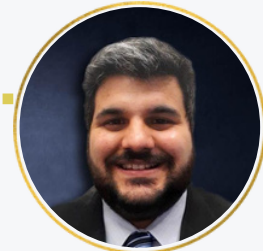


Lançamento estadual da cartilha "A verdade sobre os Cartórios. Conhecer para proteger."

Moema Locatelli Belluzzo

Oficial e Tabeliã. Mestre em Direito. Presidente da ANOREG Pará. Diretora da Confederação Nacional de Notários e Registradores.

"Foi maravilhoso, a cartilha agregará muito ao nosso dia-a-dia!". **Lucia Marcela Borges Moreira - Auxiliar de Cartório - Cartório Benevides.**



LGPD: o básico para cumprir a lei e se prevenir de sanções.

João Rodrigo Stinghen

Advogado com experiência em direito digital, notarial e registral e autor de diversos artigos científicos nessas áreas. Consultor jurídico em privacidade e proteção de dados, certificado pela EXIN (PDPF). Especialização em direito digital e proteção de dados pela EBRADI (em andamento). Coordenador do comitê de conteúdo da Associação Nacional de Profissionais de Privacidade de Dados Pessoais (ANPPD). Fundador do Instituto de Compliance Notarial e Registral (ICNR), onde desenvolve eventos, treinamentos e programas de compliance para cartórios.

"Aula muito proveitosa, excelente!" - **Dadywalda de Oliveira Barbosa - Escrevente Substituta - Cartório Capanema.**

Para inspirar o **desenvolvimento de melhorias** nos Cartórios paraenses, **sugerimos 10 Boas Práticas a serem implementadas na rotina da serventia**. A maioria delas não exige investimento financeiro inicial e contribui para o que desejamos: **Cartórios com boa reputação** na comunidade e **atuando ativamente pela efetivação de direitos dos usuários**.

10 Boas Práticas Avança Cartórios Pará:

1. Fortalecimento da Rede de Inovação Avança Cartórios Pará.
2. Programa de Letramento contínuo em Direito Notarial e Registral.
3. Garantia do acesso à justiça.
4. Aplicação da abordagem da Comunicação Não Violenta (CNV).
5. Programa de adaptação da comunicação em Cartório utilizando Linguagem Simples e direito visual (*visual law*).
6. Programa de Padronização de Procedimentos.
7. Projeto BAUS - **B**alcão **U**suário **S**atisfeito.
8. Programa de Proteção de Dados (LGPD).
9. Programa de *Compliance*.
10. Integração ao Projeto Cartórios 2030 - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.



10 Boas Práticas

Avança Cartórios Pará

A partir da pesquisa realizada pelo Projeto Avança Cartórios Pará, bem como dos *feedbacks* documentados após as capacitações, sugerimos **10 Boas Práticas Avança Cartórios Pará**. Esse documento tem por finalidade o **direcionamento inicial de práticas que impactam positivamente a construção da reputação de Cartórios como espaços de acesso à justiça e efetivação de direitos**. Esperamos que sirva de inspiração para o desenvolvimento de melhorias nas serventias extrajudiciais paraenses.

1 Fortalecimento da Rede de Inovação Avança Cartórios Pará

FUNDAMENTO

O Projeto Avança Cartórios Pará finalizou seu primeiro ciclo de capacitações em novembro de 2021. No entanto, **a Rede Avança Cartórios Pará seguirá atuante** com a finalidade de fomentar o tráfego de informações e conhecimentos entre as serventias extrajudiciais paraenses. **A participação ativa dos membros da Rede é fundamental para o desenvolvimento da prestação dos serviços** notariais e de registro no Estado do Pará.

LIDERANÇAS REGIONAIS

Para otimizar a comunicação entre a Rede Avança Cartórios Pará, foram eleitos por meio de voto virtual uma liderança por mesorregião do Estado. Essa iniciativa facilita o entendimento das distintas realidades socioeconômicas e culturais presentes no Pará e contribui para a disseminação de informações.



CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

A nomeação de um colaborador destaque por serventia extrajudicial participante do Projeto vem mostrando-se **exitosa para realização de campanhas institucionais**. Além do engajamento nas programações do Projeto, com média de presença de 90% dos inscritos, utilizamos a Rede Avança Cartórios Pará para divulgação da **Campanha Sinal Vermelho** – iniciativa que une a Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB) e o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em ações práticas e institucionais de **enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher**. Para acessar a cartilha da campanha **[clique aqui](#)**. Para acessar conteúdos explicativos em vídeo **[clique aqui](#)** e **[aqui](#)**.

AÇÕES ESPERADAS DOS CARTÓRIOS

- Acompanhamento das informações disponibilizadas no grupo Avança Cartórios Pará;
- Comparecimento nas reuniões agendadas ao longo do ano;
- Interação colaborativa com outros Cartórios;

2 Programa de Letramento Contínuo em Direito Notarial e Registral

FUNDAMENTO

Muitas pessoas têm dificuldade de compreender os serviços prestados pelos cartórios extrajudiciais, a necessidade de apresentar documentações e onde conseguilas. Devemos facilitar esse entendimento através da disponibilização de informações de maneira clara, simples, objetiva e acessível a compreensão dos usuários.

O conhecimento dos funcionários do Cartório sobre direito notarial e registral é peça fundamental para que a comunicação com o usuário seja mais assertiva.

Letramento ou Literacia é como uma pessoa interage e usa as informações disponíveis para participar da sociedade de forma ativa, desenvolvendo seu potencial como cidadã. O Programa de Letramento Contínuo em Direito Notarial e Registral visa instrumentalizar a equipe do Cartório para atendimentos mais fluidos, claros, seguros e com técnica jurídica atualizada.

Estimula-se, portanto, o desenvolvimento de pequenas ações que possam:

1. capacitar os funcionários do cartório.
2. capacitar a comunidade quanto ao entendimento sobre a função das serventias extrajudiciais.

Quanto mais aprofundarmos o conhecimento em Direito Notarial e Registral, **melhor será o atendimento** prestado aos usuários do Cartório.



"A VERDADE SOBRE OS CARTÓRIOS"

Um exemplo de ação voltada ao letramento em direito notarial e registral foi a edição da cartilha **"A verdade sobre os Cartórios: conhecer para proteger"**. O conteúdo foi iniciativa da ANOREG Pará, desenvolvido em parceria com o Instituto Cartório com Delicadeza, para a Confederação Nacional de Notários e Registradores e ANOREG Brasil. Acesse a cartilha **clikando aqui**. Acesse conteúdo em vídeo sobre a cartilha **clikando aqui**.

PRESEÇA DIGITAL

A presença ativa dos Cartórios nas redes sociais aproxima os usuários e possibilita que a comunidade conheça os principais atos oferecidos pelo Serviço Notarial e Registral. Esse também é um bom canal para divulgação dos avanços tecnológicos que as serventias extrajudiciais alcançaram - o que contribui para a mitigação da ideia de que Cartórios são estruturas burocráticas (na acepção negativa do termo) e atrasadas.

AÇÕES ESPERADAS DOS CARTÓRIOS

- Promoção de capacitação interna e/ou engajamento nas capacitações promovidas pela ANOREG Pará e Institutos Membros;
- Desenvolvimento de redes sociais que aproximem os usuários aos serviços notariais e registrais;
- Oferta de ao menos um evento por ano que promova informações à comunidade local sobre a função dos Cartórios. Exemplo: palestras em escolas, associações, igrejas, universidades.

3

Garantia do acesso à justiça

FUNDAMENTO

Na Aula Magna da Semana de Capacitação Avança Cartórios Pará, aprendemos com a tabeliã, professora e pesquisadora Flávia Hill, o conceito de **"devido processo legal extrajudicial"** cunhado em artigo de sua autoria, publicado na *Revista Eletrônica de Direito Processual*, com o título **"Desjudicialização e acesso à justiça além dos tribunais: pela concepção de um devido processo legal extrajudicial"**.

Argumenta Hill (2020) que, **com a Constituição Federal de 1988, houve substancial mudança** no regime da delegação dos serviços notariais e de registro. Segundo ela, duas alterações promovidas pelo art. 236 da Constituição Federal devem ser destacados: 1) submissão da outorga dos serviços de notas e registros a concurso público de provas e títulos; 2) a fiscalização pelo Poder Judiciário.

Explica a autora que o constituinte, ao condicionar a delegação de serviços de notas e registros à realização de concurso público, buscou promover **maior qualificação por parte dos tabeliães e registradores**. Com essa reestruturação do perfil desses profissionais, tornou-se possível a **atribuição de maiores responsabilidades e novas competências que antes eram privativas do Poder Judiciário**.

Igualmente, argumenta que a fiscalização pelo Poder Judiciário, por meio da atividade correicional e normativa, **assegura o rigor técnico e maior confiabilidade aos atos praticados nos Cartórios extrajudiciais, os quais passam a ser submetidos a intenso controle externo e regulação minuciosa, com alto nível especialização (HILL, 2020)**.

A autora defende **a importância da desjudicialização como forma de resguardar as garantias fundamentais do processo**. Para tanto, explica que é necessário cunhar a noção de **devido processo legal extrajudicial**, composto pelos seguintes elementos mínimos: a) imparcialidade e independência; b) controle externo; c) publicidade; d) previsibilidade do procedimento; e) contraditório.

"Não podemos nos contentar, portanto, em reconhecer na desjudicialização simplesmente uma possibilidade de o jurisdicionado sair do Poder Judiciário e, assim, contribuir para a redução de sua sobrecarga. É preciso zelar para que a **desjudicialização resguarde as garantias fundamentais do processo**, que representam conquistas inegociáveis da ciência processual. Trata-se, pois, de permitir que o jurisdicionado saia do Poder Judiciário pela porta da frente, e, **também por outras veredas, sem déficit garantístico, tenha acesso à ordem jurídica justa**. Essa é a nossa missão."

"Verifica-se, pois, que, mais do que a previsão legal, o avanço da desjudicialização **depende da mudança de cultura de todos os operadores do Direito, de modo a compreender e assimilar que novos agentes ingressem no centro da cena do sistema de justiça**, com vistas, de um lado, a reduzir a dramática sobrecarga do Poder Judiciário, e, de outro, permitir que, zelando-se pelo devido processo legal extrajudicial, logremos oferecer ao jurisdicionado novos mecanismos aptos a solucionar, com efetividade, o crescente e multifacetado contingente de litígios que eclodem no seio da sociedade contemporânea."

AÇÕES ESPERADAS DOS CARTÓRIOS

- Promover e facilitar o acesso à justiça e a pacificação social.
- Acompanhar a publicação de provimentos e fomentar capacitações estaduais para a justa aplicação das normas.
- Promover aproximação com a OAB de forma a estreitar laços de confiança com a advocacia, que é a ponte entre o jurisdicionado e o sistema de justiça.
- Estreitar a cooperação com advogados para publicizar as oportunidades oferecidas pelo extrajudicial, bem como contar com seu auxílio na sugestão de novas normativas capazes de ampliar as oportunidades de procedimentos oferecidos pelos Cartórios de Notas e Registros.

Todas as citações disponíveis nesta página foram retiradas do artigo **"Desjudicialização e acesso à justiça além dos tribunais: pela concepção de um devido processo legal extrajudicial"** de autoria de Flávia Hill. Sugerimos a leitura do mesmo para melhor compreensão sobre o "devido processo legal extrajudicial". [Clique aqui para acessá-lo](#).

4 Aplicação da abordagem Comunicação Não Violenta (CNV).

FUNDAMENTO

"A Comunicação Não Violenta (CNV) é uma abordagem que nos ajuda a construir relacionamentos mais saudáveis, por meio da conexão com nós mesmos e com os outros, atuando de forma prática na raiz dos conflitos, sejam eles no ambiente corporativo ou nas relações pessoais.

Criada pelo psicólogo americano, **Marshall Rosenberg**, a CNV proporciona uma comunicação mais autêntica e **com empatia**. Isso quer dizer que ao desenvolver essa habilidade, é possível criarmos um espaço de encontro em uma jornada de desenvolvimento pessoal."

Jessica Rodrigues - comunicóloga, palestrante da Semana de Capacitação Avança Cartórios Pará.

O Fórum Econômico Mundial lista a **empatia**, a inteligência emocional, a negociação e a flexibilidade como **algumas das habilidades mais importantes para enfrentar os desafios do mundo contemporâneo**. Tais desafios também estão no dia-a-dia das serventias extrajudiciais.

No balcão do Cartório há cidadãos com diferentes necessidades e sentimentos em busca da efetivação de direitos ou prevenção de litígios. Nem sempre será possível satisfazer tais demandas, pois a ausência de uma documentação, por exemplo, impede a finalização de um ato. Portanto, **a CNV pode ajudar no desenvolvimento de habilidades de linguagem e comunicação que fortaleçam a capacidade de diálogo mesmo em condições adversas, como a negativa da prestação de um serviço.**

CONTEÚDOS EM VÍDEO

Selecionamos alguns conteúdos em vídeo para facilitar a compreensão sobre a aplicação da **Comunicação Não Violenta no ambiente corporativo**. Clique nas opções abaixo para assistir:

- [O que é Comunicação Não Violenta?](#)
- [Introdução à CNV: Resumo sobre o que é Comunicação Não Violenta de Marshall Rosenberg](#)
- [Como pedir um pedido?](#)
- [TEDxPedradoPenedo - Para Início de Conversa com Carolina Nalon.](#)

A sugestão é que você escolha um deles para iniciar a conversa sobre CNV com a equipe do Cartório.

"Para alcançar esse novo tipo de comunicação, é **fundamental conscientizar os colaboradores de que há uma forma mais passiva de interagir com os colegas e inclusive motivá-los a levar esse comportamento para fora do trabalho**. É necessário treinamento contínuo e desenvolvimento de métodos que facilitem o diálogo, possibilitem espaços de troca, bem como canais onde haja liberdade de expressão e profissionais que ajudem a mediar conflitos.

Marshall Rosenberg

AÇÕES ESPERADAS DOS CARTÓRIOS

- Conhecer os princípios básicos da abordagem da Comunicação Não Violenta;
- Comunicar-se internamente e com os usuários do Cartório exercitando a abordagem da CNV para facilitar a troca de empatia na relação estabelecida.

5 Programa de adaptação da comunicação em Cartório utilizando Linguagem Simples e direito visual (*visual law*).

FUNDAMENTO

O **direito de acesso à informação integra o núcleo de garantias fundamentais, a teor do inciso XIV do art. 5º da Constituição Federal de 1988**. A comunicação sobre direitos, garantias e procedimentos no âmbito do sistema de justiça deve direcionar-se ao pleno entendimento dos cidadãos.

A Administração Pública é regida pelos **princípios da eficiência e da publicidade**, nos termos do caput do art. 37 da Constituição Republicana, preconizando o §1º do mencionado dispositivo que os caracteres educativos, informativos ou de orientação social integram a publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos.

Nesse sentido, por meio da **Portaria Conjunta nº 5/2021** - do Gabinete da Presidência, Vice Presidência e Corregedoria Geral de Justiça do TJPA, de 4 de outubro de 2021, o **Tribunal do Estado do Pará regulamentou o uso de linguagem simples e de direito visual como técnica de comunicação no Poder Judiciário do Estado do Pará**.

Como integrantes do sistema de justiça, os **Cartórios extrajudiciais devem estabelecer comunicação assertiva, simples e de fácil compreensão com os usuários dos serviços**.

Para saber mais sobre direito visual, **clique aqui** e acompanhe a professora Juliana Justo, palestrante de nossa Semana de Capacitação. **Para saber mais sobre Linguagem Simples, clique aqui** e mergulhe nos conteúdos disponibilizados por Heloísa Fischer, pesquisadora e fundadora da Comunica Simples.



Linguagem simples:

Técnica de comunicação adotada para transmitir informações de forma simples e objetiva, com o **intuito de facilitar a compreensão das comunicações**, principalmente escritas, sem prejuízo das regras da língua portuguesa.

Direito visual:

Modo de organização e apresentação de informações, em textos e documentos jurídicos, **a fim de tornar a compreensão do Direito mais clara e acessível ao público**, com uso de elementos visuais, como ícones, pictogramas, infográficos, fluxogramas, códigos de resposta rápida (Quick Response Codes - QR codes), dentre outros.

AÇÕES ESPERADAS DOS CARTÓRIOS

- Estudar a Portaria Conjunta nº5/2021 TJPA. **Clique aqui para acessá-la.**
- Adequar mensagens, linguagens e canais aos diferentes segmentos de público, de **maneira simplificada e acessível** aos que desconhecem as expressões jurídicas;
- Usar linguagem **respeitosa, amigável, empática, acessível e inclusiva**;
- Dar preferência a **palavras comuns**, de fácil compreensão;
- Empregar a **adequada designação de gênero** na denominação profissional ou em situação que assim requeira;
- Dar preferência à escrita de **frases curtas** e na ordem direta;
- **Não empregar termos discriminatórios** ou pejorativos;
- Organizar textos utilizando, quando pertinente, **títulos, subtítulos e marcadores de tópicos**;
- Utilizar, de forma complementar e quando pertinente, **elementos não textuais**, como ícones, pictogramas, infográficos, fluxogramas e outros.

6 Programa de Padronização de Procedimentos

FUNDAMENTO

Desenvolver padrão é um excelente instrumento para ações internas nos Cartórios. Uma vez padronizados, os serviços notariais e de registro tornam-se ainda mais **seguros, melhorando a verificação de conformidade, reduzindo o retrabalho** e o retorno de documentos por erros, inadequações ou divergência de entendimentos entre Cartórios, bem como entre Cartórios e instituições públicas ou privadas. Além disso, os documentos escritos que consolidam a informação sobre determinado ato contribuem para **transferência mais segura do conhecimento para futuros colaboradores.**

PADRONIZAÇÃO INTERNA

O desenvolvimento de documentos que orientem sobre as atividades administrativas diárias do Cartório viabilizam: a manutenção e melhoria da qualidade; a melhoria e a garantia da confiabilidade; a prevenção da ocorrência de problemas; a aperfeiçoamento nos processos e na produtividade. Além disso, possibilita que os cargos de direção e comando deleguem as atividades rotineiras e, assim, fiquem liberados para se dedicar a outros assuntos vitais da serventia. A delimitação clara do competência e das responsabilidades de cada cargo é um exemplo de documento que contribui para a eliminação de indefinições e delimitação de responsabilidades.

“Registrar para melhorar” foi a capacitação ministrada pela administradora Talita Caldas para a Rede Avança Cartórios Pará.



ANOREG PARÁ E INSTITUTOS MEMBROS

Em 2022, a ANOREG Pará, em parceria com os Institutos Membros, disponibilizará conteúdos de padronização de procedimentos de notas e registro. O **Comitê de Direção da Padronização** responsável pela iniciativa está em vias de estudos para posterior padronização e disponibilização de *checklist* para qualificação de atos e modelos de requerimento de registros e averbações.

VALE CONHECER

- **O projeto Cartório TOP:** uma ferramenta de posicionamento estratégico para os Serviços Notariais e Registrais. Um selo de excelência conferido pela participação de um programa de qualidade inovador para cartórios atentando o cumprimento de normas e compromisso com as melhores práticas de gestão prestados à população. O projeto é uma iniciativa Anoreg Brasil junto com profissionais de marketing e tecnologia. Ao aderir ao Projeto a serventia passa a ter acesso a um web app de autoavaliação de gestão, capacitação total à entidade para administração das novas normas, e-book e avaliação final atestando o cumprimento das normas de qualidade. O custo para a adesão ao selo é simbólico e o custo/benefício é adequado. Diversas serventias paraenses já aderiram ao Projeto. [Clique aqui para conhecer o Cartório Top.](#)
- **O podcast Talita Caldas - Gestão de Cartórios:** A administradora Talita Caldas disponibiliza pequenos conteúdos em áudio que auxiliam a compreensão sobre padronização de procedimentos. [Clique aqui para acessar o podcast via Spotify.](#)

AÇÕES ESPERADAS DOS CARTÓRIOS

- Desenvolver padronização de procedimentos internos;
- Atualizar documentos periodicamente;
- Acompanhar as diretrizes de padronização de atos que serão lançadas pela ANOREG Pará.

7 Projeto BAUS - Balcão Usuário Satisfeito

FUNDAMENTO

De acordo com Vicente Falconi Campos¹, um produto ou serviço de qualidade é aquele que **atende perfeitamente**, de forma **confiável**, **acessível**, **segura** e no **tempo certo**, as **demandas do cliente**.

Visando o desenvolvimento dos serviços de Cartório no Pará, sugerimos um "pacote mínimo" de providências a fim de que o usuário que chegue ao balcão da serventia tenha suas necessidades atendidas, se possível - ou compreenda melhor a impossibilidade de atendê-las naquele momento. Portanto, o **Projeto BAUS - Balcão Usuário Satisfeito** é uma iniciativa para reforço de uma nova narrativa sobre os balcões de atendimento dos Cartórios: **espaços de satisfação das necessidades dos usuários e de acesso à justiça e prevenção de conflitos**.

Na capacitação "Perfil Profissional de sucesso" com a psicóloga organizacional Thayana Benmuyal, aprendemos a importância do autoconhecimento para um bom atendimento: **conhecer a si, e estar bem consigo, para atender e ajudar o próximo**. A profissional ressaltou que o **desenvolvimento pessoal possibilita melhores percepções sobre o atendimento prestado aos usuários do Cartório**, pois cada pessoa é única e deve ser atendida conforme sua necessidade.



AÇÕES ESPERADAS DOS CARTÓRIOS

- **Utilização de uniforme:** como integrantes do sistema de justiça, os Cartórios devem despertar credibilidade no atendimento ao público. O uso de uniformes transmite maior padronização, segurança, seriedade e organização. Sugerimos o desenvolvimento de uniformes com logotipo do Cartório, de forma a identificar quem trabalha na serventia. Para facilitar, os Líderes Regionais da Rede Avançar Cartórios Pará mapearam os custos de uniformes nas seis mesorregiões do Pará. **[Clique aqui para ter acesso.](#)**
- **Confecção de Procedimento Operacional Padrão (POP) para atendimento dos usuários:** trata-se de documento que define o começo, meio e o fim da interação com o usuário que procura o Cartório - seja diretamente no balcão ou por meio de ligação, e-mail, WhatsApp. A descrição do atendimento diminui a margem de erro na abordagem, bem como orienta possíveis respostas a eventuais problemas na comunicação "Cartório x usuário". **[Visualize um modelo de procedimento de atendimento de usuários clicando aqui.](#)**
- **Emissão de senha eletrônica (sempre que possível) ou senha manual e controle do tempo de espera para atendimento:** a qualidade do serviço e satisfação do usuário está diretamente ligada a eficiência do atendimento. Emissão de senhas de atendimento são importantes para a organização da recepção do Cartório - e o controle do tempo de espera é fundamental para a melhoria da prestação do serviço. **[Clique aqui para conferir sistema de emissão de senha eletrônica](#)** (baixo custo). **[Clique aqui para conferir um modelo de controle de tempo execução do serviço.](#)**
- **Caixa de sugestões no balcão:** esse é um caminho fácil e de baixo custo para acompanhar a satisfação dos usuários do Cartório, receber elogios, críticas e sugestões. **[Clique aqui para acesso a formulário de satisfação do cliente.](#)**

¹CAMPOS, Vicente Falconi. TOC: Controle da qualidade total (no estilo japonês)/ Vicente Falconi Campos. - 9ª ed. - Nova Lima: FALCONI Editora, 2014.

8 Programa de Proteção de Dados (LGPD)

FUNDAMENTO

A **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, tanto nos meios físicos como nos digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, **com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.**

Titulares, interventores ou interinos de Cartório, no desempenho de suas atividades, essenciais para o exercício de determinados direitos fundamentais, **são controladores de dados pessoais.**

O entendimento desta Lei, bem como do **Provimento nº 10/2021 da Corregedoria Geral de Justiça do TJ/PA**, que dispõe sobre as diretrizes voltadas ao tratamento e proteção de dados pessoais pelos delegatários dos serviços notariais e de registro, é **fundamental para o bom desempenho das atividades de Cartório e adequação sobre as formas de coleta, tratamento e compartilhamento do dados pessoais a que tiverem acesso.**

Clique aqui para acessar a apresentação da capacitação em LGPD ocorrida na Semana Avança Cartórios Pará: **“LGPD: o básico para cumprir a lei e se prevenir de sanções”** - de autoria de João Rodrigo Stinghen, fundador do Instituto de Compliance Notarial e Registral - ICNR.



CARTILHA ORIENTATIVA

Representando e defendendo os interesses dos Cartórios do Estado do Pará, a ANOREG/PA lançou a **“Cartilha Orientativa: o impacto da LGPD nas atividades notariais e registras”**. O conteúdo auxilia as serventias extrajudiciais a se adequarem às normativas pertinentes, apontando conceitos importantes e indicando ações básicas sobre alguns procedimentos rotineiros. **Para acessar a cartilha clique aqui.**

AÇÕES ESPERADAS DOS CARTÓRIOS

- Adequação ao Provimento nº 74/2018 do CNJ, providenciando os padrões mínimos de tecnologia da informação para segurança, integridade e disponibilidade de dados. **Confira o Provimento clicando aqui.**
- Realização de reunião com a equipe do Cartório para juntos lerem e discutirem a LGPD e o Provimento nº 10/2021 CGJ-TJ/PA. **Confira o citado Provimento clicando aqui.**
- Definição de um encarregado de dados. **Clique aqui e entenda melhor a partir do modelo de documento desenvolvido pela ANOREG Pará.**
- Solicitar a assinatura de Termo de Compromisso, Sigilo e Confidencialidade dos colaboradores. **Clique aqui para acessar o modelo de documento desenvolvido pela ANOREG Pará.**
- Estudo e assinatura do Termo de Responsabilidade de Operadores no Tratamento de Dados. **Clique aqui e entenda melhor a partir do modelo de documento desenvolvido pela ANOREG Pará.**

9

Desenvolvimento de Programa de *Compliance*

FUNDAMENTO

O *Compliance* é a área responsável pelo Programa de Integridade das organizações, o qual visa **prevenir, detectar e remediar atos lesivos previstos na Lei Anticorrupção**.

No âmbito dos Cartórios, é fundamental estabelecer normas, diretrizes e políticas de governança em atenção a condutas legais e éticas, em cumprimento de normas anticorrupção, antissuborno e contra a lavagem de dinheiro, com a finalidade de **evitar, detectar e tratar** qualquer desvio ou inconformidade que possa ocorrer na prestação do serviço.

Estabelecer uma **cultura organizacional que preserve a reputação do Cartório** é uma estratégia para o fortalecimento das serventias extrajudiciais. Um dos caminhos é o desenvolvimento de um Código de Ética e Conduta especificando diretrizes do relacionamento da serventia com a comunidade, usuários, fornecedores, outras serventias, agentes públicos e funcionários do Cartório. **Clique aqui, para acessar um exemplo de Código de Ética e Conduta.**

Clique aqui para acessar os slides da capacitação em *Compliance* ocorrida na Semana Avança Cartórios Pará: "**Fundamentos e benefícios do compliance para cartórios**"- de autoria de Sara Albergaria, Consultora em *Compliance*.

CONTEÚDOS EM VÍDEO

Selecionamos alguns conteúdos em vídeo, com linguagem simples e acessível para facilitar a compreensão sobre *Compliance*. Clique nas opções abaixo para assistir:

- [TEDxPucMinas "A extinção das empresas desonestas" - Daniel Lança.](#)
- ["O que é *Compliance* em 3 minutos!"](#)
- ["Você sabe o que é o *Compliance*?"](#)

A sugestão é que você escolha um deles para iniciar a conversa sobre *Compliance* com a equipe do Cartório.

"É necessário que os titulares de cartórios compreendam a importância na implantação de ações de *compliance* para **assegurar o princípio da segurança jurídica e da credibilidade dessas instituições**. Com esta prática, há maior fiscalização da conduta dos colaboradores pelo titular, reduzindo assim, o número de ações por danos causados por atos ilícitos e aumentando a confiança depositada no notário pelas empresas, cidadãos e pelo Estado."

Fonte: Anoreg Brasil.

AÇÕES ESPERADAS DOS CARTÓRIOS

- Implementação de programa de *Compliance*;
- Desenvolvimento de Código de Ética;
- Desenvolvimento de canais de comunicação internos e externos (com garantia de sigilo do denunciante - sempre que possível), que permitam a equipe ou usuários denunciarem condutas inadequadas.



10

Cartórios 2030 - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.

FUNDAMENTO

O Provimento nº 85 da Corregedoria Nacional de Justiça, órgão vinculado ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ), integrou os Cartórios Extrajudiciais aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Agenda 2030, da Organização das Nações Unidas (ONU).

Qual a relação entre cartórios e ONU?

"Em 2018, a Assembleia Geral das Nações Unidas aprovou a Agenda de Direitos Humanos com 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, os ODS, a serem adotados pelos 193 países-membro, incluindo o Brasil. As metas foram definidas por uma junção dos oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio - agenda do período 2000-2015 - com a Agenda 2030 -, definida para os anos de 2016 a 2030.

O principal foco da Agenda 2030, que norteia as ações a serem tomadas nas áreas sociais, ambientais e econômicas dos países, é a erradicação da pobreza no mundo. No Brasil, o cumprimento dos ODS pelo Poder Judiciário é conduzido pela Comissão Permanente de Acompanhamento dos ODS e da Agenda 2030 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), integrada por 18 entidades brasileiras, incluindo a Associação dos Notários e Registradores do Brasil (Anoreg/BR) e a Associação Nacional dos Registradores de Pessoas Naturais (Arpen-Brasil).

Para incentivar e apresentar as etapas a serem percorridas pelas serventias brasileiras - integrantes deste desafio -, a Anoreg/BR lança o projeto **Cartórios 2030 - Desenvolvendo o futuro com sustentabilidade. A participação dos cartórios se dá por meio dos atos praticados por todas as especialidades do setor extrajudicial, que compõem uma série de requisitos destacados nos 17 ODS, como parte da prática cidadã e de segurança jurídica.** As ações para promoção da Agenda 2030 no âmbito extrajudicial também foram determinadas pelo Provimento nº 85/2019, da Corregedoria Nacional de Justiça."

*Conteúdo disponível em:
<https://www.anoreg.org.br/ods/atuacao-dos-cartorios-para-o-cumprimento-da-agenda-2030-da-onu/>



"Com 31 indicadores do setor extrajudicial, o ODS 16 possui a maior atuação da classe extrajudicial por tratar da "Paz, Justiça e Instituições Eficazes". Nesse sentido, entre os macrodesafios do setor Judiciário, que incluem a participação dos cartórios, está a adoção de soluções consensuais para conflitos. A principal ação é o fomento de meios extrajudiciais para realização de processos de mediação e conciliação, evitando potenciais causas judiciais e resultando em uma nova cultura de resolução de conflitos em todas as regiões do Brasil."

Fonte: Anoreg Brasil.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Os ODS trazem sete referências específicas quanto às pessoas com deficiência que visam a assegurar: a educação inclusiva e a oportunidade de aprendizagem; o emprego pleno, produtivo e de igual remuneração; o **empoderamento e a inclusão social**; o acesso aos transportes públicos e seguros; o **acesso universal a espaços públicos seguros e inclusivos**; a disponibilidade de dados confiáveis. Em termos de acessibilidade, sugerimos que os Cartórios paraenses, sempre que possível, adequem o espaço físico da serventia e estudem possibilidades de atendimento inclusivo e respeitoso às pessoas com deficiência. **Clique aqui para conferir um registro de acessibilidade em Cartório.**

AÇÕES ESPERADAS DOS CARTÓRIOS

- Reunir a equipe e assistir a pequenos conteúdos em vídeo, disponibilizados pela Anoreg Brasil, sobre a atuação dos Cartórios para o cumprimento da Agenda 2030 da ONU. **Clique aqui para acessar.**
- Documentar um plano de ação voltado ao desenvolvimento sustentável e aos ODS da ONU.
- Promover ações e mudanças nas comunidades em que estão inseridos para cumprimento dos ODS.

Agora que você já conheceu as 10 Boas Práticas Avança Cartórios Pará chegou o momento de **planejar** ações para implementá-las. **Que tal reunir a equipe do Cartório e apresentar esta Cartilha?** Este é um bom começo. Qualquer dúvida pode ser compartilhada no Grupo Rede Avança Cartórios Pará.



Compartilhe nas redes sociais as ações de implementação das boas práticas; é uma forma de **inspirar** outros Cartórios paraenses. Não esqueça de marcar o **Instagram da ANOREG Pará** para que possamos documentar e divulgar as iniciativas.



@anoregpa

([clique aqui para acessar](#)).

O Prêmio de Qualidade Total Anoreg/BR

Outro caminho de inspiração para melhorias na prestação de serviços é conhecer a **checklist do Prêmio de Qualidade Total Anoreg/BR (PQTA)**. Esse documento funciona como um guia de implementação de mudanças nos Cartórios nas áreas de Estratégia, Gestão Operacional, Gestão de Pessoas, Instalações, Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, Gestão Socioambiental, Gestão da Informatização e Controle de Dados, Gestão da Inovação e *Compliance*. **Confira a checklist 2021 clicando aqui.**

O **Prêmio de Qualidade Total Anoreg/BR (PQTA)** tem por objetivo **premiar os serviços notariais e de registro de todo o País que atendam aos requisitos de excelência e qualidade na gestão organizacional da serventia e na prestação de serviços aos usuários.** Esse projeto institucional visa estimular a participação e o envolvimento da classe, para que os serviços notariais e de registro sejam prestados com maior qualidade, eficiência e segurança para a sociedade brasileira.

Para saber mais sobre o PQTA clique aqui.

Para acessar a lista de Boas Práticas PQTA 2020 clique aqui.



Cartórios paraenses premiados no PQTA 2021

A classe notarial e registral no Estado do Pará, neste ano 2021, atingiu um marco histórico de engajamento em prol do aprimoramento na qualidade de prestação de serviços extrajudiciais. Inscreveram-se no PQTA (Prêmio de Qualidade Total Anoreg - BR) Cartórios distribuídos nas diversas regiões dessa Unidade Federativa, totalizando 17 Tabeliães e Registradores empenhados no aprimoramento da gestão das respectivas serventias.

Isso representa um crescimento de 850% comparado ao ano de 2020, que foram apenas 2 inscritos. Todos os delegatários inscritos no referido programa foram submetidos a uma auditoria, promovida por empresa independente previamente credenciada pela Anoreg/BR, tendo sido adotado como parâmetro de análise a checklist citada na seção anterior, que abrange 58 pilares considerados fundamentais à construção de um Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ). **Confira os Cartórios paraenses premiados:**



Região Metropolitana de Belém

Cartório Rezende - 3º Ofício de Registro Civil de Belém
Categoria Diamante
Oficial Conrado Rezende Soares

5º Tabelionato de Notas de Belém
Categoria Diamante
Oficial Larissa Ferreira Rosso Nelson

1º Ofício de Registro de Imóveis de Belém
Categoria Diamante
Oficial Cleomar Carneiro de Moura

3º Registro de Imóveis de Belém
Categoria Diamante
Oficial Jannice Amoras Monteiro

Tabelionato Freire - 2º Ofício de Castanhal
Categoria Diamante
Oficial Nelcy Maranhão de Campos

Cartório Apeú - Castanhal
Categoria Diamante
Oficial Alex do Carmo Sales

2º Ofício de Registro de Imóveis de Belém
Categoria Ouro
Oficial Flávio Heleno Pereira Sousa

Cartório Santiago Teixeira - Mosqueiro
Categoria Prata
Oficial Ricardo Santiago Teixeira

Região Nordeste Paraense

Único Ofício de Tracuateua
Categoria Diamante
Oficial Marcus Aurélio Vale da Silva

Região Baixo Amazonas

Cartório Monte Alegre - 2º Ofício
Categoria Diamante
Oficial Moema Locatelli Belluzzo

Cartório do Bairro da Prainha - 4º Ofício de Santarém
Categoria Diamante
Oficial Marco Amaral Mendonça

Cartório Rocha Passos - 2º Ofício de Óbidos
Categoria Diamante
Oficial Pedro Rocha Passos Filho

Cartório Santa Maria - 1º Ofício de Óbidos
Categoria Diamante
Oficial Danton Luiz Batista Soares

Região Sudeste Paraense

Cartório Curionópolis - Único Ofício de Curionópolis
Categoria Diamante
Oficial Antônio Carlos Apolinário de Souza Cardoso

Cartório Pinheiro de Queiroz - Conceição do Araguaia
Categoria Diamante
Oficial Fabiola Gabriela Pinheiro de Queiroz

Cartório Ferreira Rocha - São Domingos do Araguaia
Categoria Diamante
Oficial Marcello Antônio Ferreira Rocha

Região Sudoeste Paraense

Cartório do Único Ofício de Anapu
Categoria Ouro
Oficial Luísa Helena lung de Lima Bonatto

O que queremos para 2022?

AVANÇA

mais conexão.
mais integração.
mais capacitação.
mais comunicação.
mais autoconhecimento.
mais Cartórios fortes.
mais usuários satisfeitos.
mais Avança Cartórios Pará.

Estaremos **juntos** em 2022!

À você, **Membro da Rede Avança Cartórios Pará**, agradecemos pelo **compromisso** com seu desenvolvimento pessoal e consequente melhoria dos Serviços de Notas e Registro. **Seguiremos avançando!**



O notário que virou jurista

ZENO VELOSO

"Eu acho que o verdadeiro notário, o que sabe o que é ser notário tem que estudar. E estudar muito. Estava em Portugal e vou aproveitar sua pergunta para usar uma frase que usei lá, com vários professores. Muitos ensinam Direito dos testamentos com base na doutrina, em livros que leram, nas decisões judiciais, etc... Eu tento ensinar Direito dos testamentos com base, nisso tudo, em mais de 1 mil que já fiz, e tive de estudar para fazer cada um deles. Explico que não necessariamente redigi os mil testamentos, o que seria uma loucura, mas presidi, orientei na elaboração destes testamentos, **com os mais diversos problemas, com as mais intrincadas questões e a cada uma delas eu tive que dar uma certa atenção, ajudando a resolver os problemas.** A mesma coisa com a compra e venda. Eu não sou um repetidor de minutas que me jogam à vistas. Eu realmente sempre procurei elaborá-las. **Afinal, cada caso é um caso com sua história.** Estudei profundamente a atividade notarial, então não sou o jurista que aproveitou ser jurista para ser notário, mas **sou o notário que por causa do notariado me tornei jurista**, se é que acham que é isso que eu sou. Eu sou o tabelião que estudou para ser jurista por causa do Tabelionato."



Imagem: banco de fotos da lealmoreira.com.br

Zeno Veloso, em 2015, em resposta ao questionamento "O senhor é reconhecidamente um dos maiores doutrinadores em Direito Constitucional no Brasil. Como se deu esta migração, do tabelião prático para o jurista nacionalmente reconhecido?". Entrevista concedida ao Colégio Notarial do Brasil.

Zeno Veloso, jurista, notário e professor, apaixonado pela atividade notarial e pelo Estado do Pará, faleceu em 18 de março de 2021, em decorrência da Covid-19. **Que possamos honrar seus estudos e contribuições ao desenvolvimento do acesso à justiça por meio dos Cartórios.**

AVANÇADA



Instituto
**Cartório com
Delicadeza**