



Treinamento,  
Operação e  
Performance.

REGULAMENTO

PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO CARTÓRIO TOP – 2024 / ANOREG BRASIL

CARTÓRIO TOP – 2024 / TREINAMENTO – OPERAÇÃO - PERFORMANCE



## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. CARTÓRIO TOP – 2024 .....	4
3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO.....	5
4. EMISSÃO DO CERTIFICADO CARTÓRIO TOP - 2024.....	7
5. DIVULGAÇÃO.....	8
6. PARTICIPAÇÃO.....	9
7. RESULTADOS.....	10
8. AVALIAÇÕES.....	10
9. CONFIDENCIALIDADE.....	12
10. OBRIGAÇÕES DOS PARTICIPANTES.....	12
11. APELAÇÕES.....	13
12. CONDIÇÕES GERAIS.....	13
ANEXO 1 – REQUERIMENTO PARA APELAÇÃO.....	15



## 1. APRESENTAÇÃO

O Programa de Capacitação **Cartório Top – 2024** é uma iniciativa da **ANOREG-BR** – Associação dos Notários e Registradores do Brasil.

Site Oficial: [www.cartoriotop.com.br](http://www.cartoriotop.com.br)

Coordenação Geral: Dra. 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. CARTÓRIO TOP – 2024

O **Cartório TOP - 2024** é uma ferramenta de gestão estratégica para Serviços Notariais e Registrais – SNRs (Cartórios Extrajudiciais). É uma iniciativa da **ANOREG-BR** junto com profissionais de marketing, tecnologia e avaliação voltada para SNRs associados.

Será emitido um Certificado, atestado por avaliação especializada e independente, para que o SNR (Cartório Extrajudicial) possa demonstrar 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, tendo como base a norma NBR 15906:2021 – Sistema de Gestão de Serviços Notariais e Registrais – Requisitos, servindo como preparação para o Prêmio de Qualidade Total ANOREG – PQTA.

A avaliação independente para obtenção do certificado **Cartório TOP – 2024** será coordenada pela **ABC Cert**, que é uma empresa especializada em avaliações e auditorias para atestar a conformidades de requisitos de normas e critérios previamente estabelecidos ([www.abccert.com.br](http://www.abccert.com.br)).

O Web App será coordenado pela **Agência Trampo**, que é a empresa especializada em desenvolvimento do software do Programa de Capacitação **Cartório TOP – 2024** ([www.agenciatrampo.com.br](http://www.agenciatrampo.com.br)).

### 3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

A edição 2024 do **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 da norma NBR 15906:2021, contendo questões referentes aos diversos aspectos administrativos de uma serventia, sendo eles:

- Contexto do SNR;
- Liderança;
- Planejamento;
- Apoio;
- Operação;
- Avaliação de desempenho;
- Melhoria;
- Objetivos de desenvolvimento sustentável.

Após a autoavaliação, o SNR decide se irá participar da certificação e pode preparar-se de forma autônoma, para ser avaliado por avaliação independente, realizada por profissionais competentes da **ABC Cert** e de forma remota, para confirmar o atendimento dos 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 do E-book, que será disponibilizado para que o SNR possa capacitar toda sua equipe para se preparar adequadamente. Esse treinamento orienta o SNR na implementação dos 30 requisitos da *check list* e oferece 34 modelos de documentos atualizados para auxiliar o SNR na implementação do seu Sistema de Gestão Organizacional – SGO.

E-book:



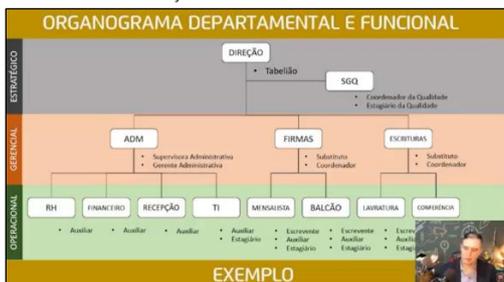
Treinamento de interpretação dos requisitos do E-book:



Módulo 1 – Introdução e Contexto



Módulo 2 – Liderança



Módulo 3 – Planejamento e apoio



Módulo 4 – Operação



Módulo 5 – Avaliação de desempenho



Módulo 6 – Melhoria e ODS

Uma vez, realizada a avaliação independente e caso obtenha uma pontuação satisfatória, o SNR será certificado 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.



Aos que aderirem ao programa de treinamento e avaliação, automaticamente declaram 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 de Capacitação **Cartório TOP - 2024**.
- Caso o SNR não atinja o mínimo de 75% das questões na avaliação, terá as seguintes opções:
  - a) Não refazer a avaliação remota independente.
  - 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\$ 200,00.

#### **4. EMISSÃO DO CERTIFICADO CARTÓRIO TOP – 2024**

O certificado de aprovação no Programa de Capacitação **Cartório TOP - 2024** 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 sucesso no programa, o SNR terá um certificado **Cartório TOP – 2024** com validade de 1 ano. Portanto, para a renovação do certificado, 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 certificado **Cartório TOP – 2024** emitido pela **ABC Cert**, o SNR deverá manter o QR Code de rastreabilidade da validade e veracidade desse documento. 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.

## 5. DIVULGAÇÃO

Após a conquista do certificado **Cartório TOP - 2024**, o SNR poderá divulgar em seus canais de comunicação o Certificado, bem como qualquer publicação de matérias e fotos do programa, desde que citada a fonte. Lembrando que a comunicação do Certificado, em qualquer mídia, deve ser feita juntamente com o QR Code.

Ao participar do Programa de Capacitação **Cartório TOP - 2024**, 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** terá o direito de divulgar os nomes dos SNRs que conquistaram o certificado no Programa de Capacitação **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 de Capacitação **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](http://www.cartoriotop.com.br) a partir do mês de abril de 2024.

Investimento:

Para todos os cartórios R\$ 450,00 até 31 de maio de 2024.  
Para todos os cartórios R\$ 550,00 após 31 de maio de 2024.

Notas:

- a) A participação no Programa de Capacitação **Cartório TOP - 2024** deve ser paga conforme as alternativas previstas no Web App;
- b) O cancelamento da inscrição poderá ser solicitado através do e-mail oficial do Cartório TOP, [suporte@cartoriotop.com.br](mailto:suporte@cartoriotop.com.br) (o **suporte** deverá confirmar o recebimento), dentro de um período de até 15 dias úteis após a adesão;
- c) Após o cancelamento, haverá a devolução de 50% do valor pago pela inscrição em até 15 dias úteis.

## 7. RESULTADOS

O SNR participante receberá o resultado imediatamente após a finalização da avaliação independente pela **ABC Cert**. Em caso de aprovação, será automaticamente disponibilizado (pelo Web App) o **Certificado** 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 dezembro de 2024, sendo este calendário definido e divulgado exclusivamente pela coordenação do Programa de Capacitação **Cartório TOP - 2024**.

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](mailto:suporte@cartoriotop.com.br)).

Devido a seriedade da situação que enfrentamos acerca do COVID 19, a **ANOREG BR** e a **ABC Cert** definiram que todas as edições serão totalmente remotas. A avaliação remota é aquela realizada utilizando aplicativos de dispositivos móveis 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 de Capacitação **Cartório TOP - 2024**. 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 estejam disponíveis 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 de Capacitação **Certificado Cartório TOP - 2024**.

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 de Capacitação **Cartório TOP - 2024** 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 de Capacitação **Cartório TOP - 2024**, 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 Programa de Capacitação **Cartório TOP - 2024**, 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 certificado;
- 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;



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](mailto:suporte@cartoriotop.com.br).

d) Acompanhar 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](mailto: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 de Capacitação **Cartório TOP - 2024** 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 irrecorríveis.

Quaisquer informações incompletas ou inverídicas prestadas pelos SNRs participantes poderão acarretar a desqualificação quanto à participação no Programa de Capacitação **Cartório TOP - 2024**.



Este regulamento entrará em vigor na data de sua divulgação nos sites [www.anoreg.org.br](http://www.anoreg.org.br) e [www.cartoriotop.com.br](http://www.cartoriotop.com.br).

Faz parte deste regulamento o anexo 1.

Brasília/DF, em 20 de Abril de 2024

Dra. Maria Aparecida Bianchin  
Diretora da Qualidade da ANOREG-BR



ANEXO 1

À Comissão Organizadora do **Programa de Capacitação Cartório TOP - 2024**.

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 – 2024 do Certificado Cartório TOP 2024,  
apresentar a presente APELAÇÃO quanto ao RESULTADO obtido na avaliação  
independente, 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)