

Diagnóstico

Você está a poucos passos de receber o RAI (Relatório de Análise Individual) de sua serventia. Ele será enviado por e-mail após o encerramento do prazo e mostrará os principais pontos sobre sua administração, e mais do que isso, mostrará como seu cartório está em relação a todos que participaram do diagnóstico, em termos percentuais. Dessa forma, é possível identificar as oportunidades de melhorias em sua gestão e implantar um plano de ação imediato, caso necessário.

Atenção: todas as questões são obrigatórias e o preenchimento deverá ser feito uma única vez. Após o envio não é possível retornar ao questionário para editar as respostas. Para imprimir as questões utilize o menu configurações>imprimir da barra do seu navegador. Tempo estimado: 45 minutos.

Agradecemos sua participação e contamos com sua colaboração.
Diretoria CNB/SP

* Required

1. Email address *

Institucional

2. Confirme o CNS do cartório: *

3. Confirme o CPF do titular: *

4. Cargo de quem responde este questionário: *

5. O cartório é deficitário? *

Mark only one oval.

Sim

Não

6. Qual é a população aproximada da região em que seu cartório presta serviços (somar comarca e/ou distrito se for o caso) *

7. O cartório já recebeu alguma premiação ou selo de qualidade (tipo ISO, PQTA, entre outros)? *

Mark only one oval.

Sim

Não

8. Número total de funcionários CLT: *

9. Número de Estatutários: *

10. Número de Escreventes: *

11. Número de Estagiários: *

12. Quanto tempo do seu mês é dedicado para administrar a serventia? *

Mark only one oval.

- Até 20% do tempo
- Entre 20 e 40% do tempo
- Entre 40 e 60% do tempo
- Entre 60 e 80% do tempo
- Mais de 80% do tempo

13. Quanto deste tempo apontado na questão anterior é voltado a ações de melhoria "no médio ou longo prazo" (ações estratégicas)? *

Mark only one oval.

- 0%
- 25%
- 50%
- 75%
- + de 75%

14. E quanto deste tempo é voltado a ações de melhoria de "curto prazo" (tarefas operacionais, rotineiras)? *

Mark only one oval.

- 0%
- 25%
- 50%
- 75%
- + de 75%

Estratégia

15. O cartório tem um planejamento estratégico anual ou periódico? *

Mark only one oval.

- Sim
- Não

16. **O cartório reúne, ao menos semestralmente, seus colaboradores para avaliar a execução do planejamento? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não
 N/A (não realiza o planejamento)

17. **O cartório utiliza planilhas ou sistemas de informática que facilitem o controle administrativo ao mostrar os resultados da gestão em painéis de controle (por gráficos ou dashboards)? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não

18. **O cartório provisiona valores para meses de maiores pagamentos (ex.: 13º salário, férias, dissídio)? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não

19. **O cartório reserva recursos financeiros para executar ações de melhoria? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não

20. **O cartório conhece a norma ABNT NBR 15906:2010 sobre Gestão Empresarial para Serventias Extrajudiciais? ***

Mark only one oval.

- Não conhece
 Conhece, mas não executa
 Executa em estágio inicial
 Gerencia e domina o processo
 Implementa melhorias no processo executado

Desempenho

21. **Sabendo que "objetivo" é aquilo que se pretende alcançar e que "meta" é o nível de desempenho desejado em termos quantitativos e com prazo determinado. O cartório tem seus objetivos definidos com metas? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Trabalho com objetivos, mas não estabeleço metas para eles
 Não trabalho com gerenciamento por objetivos

22. **O cartório analisa os motivos que levaram as metas estabelecidas a serem ou não cumpridas? ***

Mark only one oval.

- Sim, todas as metas são analisadas
- Estabeleço as metas, porém o alcance não é analisado
- Não utilizo metas

23. **Sabendo que "indicadores de desempenho" medem (por controles quantificáveis) e acompanham o sucesso do alcance dos objetivos, o cartório monitora o "desempenho financeiro" com indicadores? Ex.: acompanha o lucro líquido em relação a receita líquida, ou as despesas em relação a receita líquida, etc. ***

Mark only one oval.

- Sim
- Não

24. **Além da área financeira, a performance "em geral" do seu cartório é controlada por indicadores de desempenho? ***

Mark only one oval.

- Não trabalho com gerenciamento por objetivos
- Estabeleço objetivos administrativos, mas não trabalho com indicadores de desempenho
- Sim, em estágio inicial
- Sim, monitoro as atividades principais com indicadores

25. **O cartório comunica os objetivos da serventia para a equipe e engaja todos na mesma missão? ***

Mark only one oval.

- Sim, periodicamente
- Não comunico
- Não trabalho com gerenciamento por objetivos

26. **Em relação "ao colaborador", o cartório tem algum tipo de controle de performance de cada um? (Ex.: produtividade mensal por número de atos, produtividade mensal por faturamento, número de erros por funcionário, etc) ***

Mark only one oval.

- Sim
- Não

27. **Em relação "à equipe", há controles de performance que mensurem a produtividade por área, por departamento ou de todos?**

Mark only one oval.

- Sim
- Não

28. **O cartório monitora formalmente (por escrito, em relatórios) as falhas, erros e retrabalhos mais recorrentes?**

Mark only one oval.

- Sim e crio procedimentos para solucionar
- Sim
- Não

29. **Há um controle de revisão e conferência das escrituras feito por outro preposto que não seja o escrevente que redigiu o ato? ***

Mark only one oval.

- Sim
- Às vezes
- Não

30. **O cartório conhece as metodologias do Balanced ScoreCard (BSC) ou do Modelo de Excelência em Gestão (MEG) que ajudam a definir os objetivos administrativos e as formas para alcançá-los? ***

Mark only one oval.

- Conheço e utilizo
- Conheço e não utilizo
- Não conheço

Finanças

31. **O cartório trabalha com condições de recebimento além do modo “à vista” (por exemplo: fatura com 15 dias, 30 dias, 45 dias aos seus clientes, etc.)? ***

Mark only one oval.

- Sim
- Não

32. **O cartório tem algum mecanismo de controle da data de pagamento de suas obrigações (funcionários e fornecedores)? ***

Mark only one oval.

- Sim, com a utilização de software
- Sim, com planilhas excel e aviso de prazos
- Não

33. **O gestor do cartório conhece todos os gastos que são considerados despesas dedutíveis no Carne Leão? ***

Mark only one oval.

- Sim
- Não

34. **O gestor monitora o Lucro Líquido do cartório (que é a parte do titular após repasses, ISS e gastos de funcionamento) mensalmente? ***

Mark only one oval.

- Sim
- Não

35. Em relação "ao passado", o cartório realiza comparação mensal e/ou anual do caixa para análise da melhoria das finanças do cartório? *

Mark only one oval.

- Sim
 Não

36. Em relação "ao futuro", o cartório realiza planejamento financeiro com foco em reduzir despesas, aumentar receitas e realizar investimentos (orçamento anual)? *

Mark only one oval.

- Sim
 Não

37. Além de escriturar o Livro Caixa (Regime de Caixa), o cartório também trabalha com o Regime de Competência: em que as receitas e as despesas são incluídas no período em que ocorreram, independentemente de recebimento ou pagamento? Ex.: a compra de material de escritório deve ser registrado no dia da emissão da NF do fornecedor, independente da data em que realmente foi paga. *

Mark only one oval.

- Sim, trabalho com ambos regimes
 Conheço, mas não trabalho com o Regime de Competência
 Não conheço o Regime de Competência

38. O financeiro do cartório trabalha com o Demonstrativo de Resultados do Exercício-DRE (importante relatório de gestão financeira que mostra o lucro ou prejuízo em um determinado período de tempo)? *

Mark only one oval.

- Não conhece
 Conhece, mas não utiliza
 Sim

39. O cartório analisa os números com antecedência para investir em infraestrutura, equipe, equipamentos, etc.? *

Mark only one oval.

- Sim
 Não

40. Sabendo-se que custos são todos os valores gastos para realizar o ato jurídico (Ex.: salários dos funcionários, folha de segurança, selos, etc.) e que despesas são gastos que acontecem independentemente dos serviços executados (Ex.: aluguel, água, tarifa bancária, etc.). Ao elaborar o caixa mensal, o cartório diferencia as despesas dos custos? *

Mark only one oval.

- Sim
 Não

41. O financeiro verifica a variação (redução ou aumento) dos gastos do cartório? *

Mark only one oval.

- Mensal
- Anual
- Ambos
- Não verifica

42. Em caso de alta probabilidade de perder demanda processual (trabalhista, tributária, jurídica, responsabilidade civil, etc) o cartório provisiona valores mensais para eventual pagamento (e evitar alto impacto financeiro)? *

Mark only one oval.

- Provisiono mensalmente
- Provisiono em meses de bom faturamento
- Não provisiono
- Não tenho demandas processuais

43. O cartório compara anualmente o valor da receita planejada versus o valor da receita efetivamente realizada? *

Mark only one oval.

- Sim
- Não comparo
- Não sei como planejar receita

44. O cartório possui plano de contas (códigos numéricos que diferenciam cada conta: receita, custo, despesa, etc.)? *

Mark only one oval.

- Sim, possuo plano de contas diferenciado por centro de custo
- Sim, possuo apenas planos de contas
- Não possuo
- Não conheço

Procedimentos

45. O cartório tem mapeado os procedimentos "administrativos"? (Ex. tem um fluxograma que mostra as fases para a escrituração do livro caixa mensal; outro que explica as etapas para a execução dos repasses, etc.). *

Mark only one oval.

- Sim, todos
- Sim, somente dos principais
- Conheço o mapeamento de processos, mas não realizo na serventia
- Não conheço a importância do mapeamento de processos

46. **O cartório tem mapeado os procedimentos "jurídicos"? (Ex.: fluxograma que explica as fases para lavratura de escritura, ou para registro de nascimento, etc.). ***

Mark only one oval.

- Sim, todos
- Sim, somente dos principais
- Conheço o mapeamento de processos, mas não realizo na serventia
- Não conheço a importância do mapeamento de processos

47. **Os procedimentos são revisados periodicamente? ***

Mark only one oval.

- Sim
- Não
- Não tenho procedimentos mapeados

48. **Os procedimentos são monitorados e medidos periodicamente? ***

Mark only one oval.

- Sim
- Não
- Não tenho procedimentos mapeados

49. **Há divulgação aos colaboradores acerca dos provimentos, comunicados e decisões exaradas pela Corregedoria Geral da Justiça, Corregedoria Permanente e Conselho Superior da Magistratura? ***

Mark only one oval.

- Sim
- Às vezes
- Não

50. **Qual a frequência de atualização do banco de minutas na serventia? ***

Mark only one oval.

- Mensal
- Anual
- Não é atualizado
- Não tem

Tecnologia

51. **Quantos computadores ativos (em funcionamento) existem no cartório? ***

52. **Qual sistema de backoffice o cartório utiliza? Sistemas que apoiam a execução dos atos notariais (Ex.: Argon, Escriba, SiplanControl M, etc.). ***

53. O cartório possui antivírus instalado e atualizado? **Mark only one oval.*

- Sim
- Possui instalado, mas não atualizado
- Não possui

54. O cartório possui firewall instalado e atualizado? **Mark only one oval.*

- Sim
- Possui instalado, mas não atualizado
- Não

55. Todos os equipamentos estão em rede? (computadores e impressoras) **Mark only one oval.*

- Sim
- Não
- N/A

56. Existe solução para dar continuidade à operação da serventia em caso de indisponibilidade de funcionamento do servidor? **Mark only one oval.*

- Sim, tenho sistema de redundância
- Não tenho redundância para o servidor
- Não tenho servidor

57. O cartório tem nobreak? **Mark only one oval.*

- Sim
- Não
- N/A

58. Em relação ao acesso a internet no cartório, é utilizado **Mark only one oval.*

- Banda larga
- Banda larga + outra forma de acesso
- Outra forma de acesso (discada ou por rádio)
- Não há internet no cartório

59. Sua serventia utiliza serviço de backup (cópia de segurança dos dados)? **Mark only one oval.*

- Sim
- Não

60. **Em qual periodicidade realiza backup? ***

Mark only one oval.

- Diariamente
- Semanalmente
- Quinzenalmente
- Mensalmente
- Em prazo superior a um mês
- Não realiza

61. **Possui política de segurança de Tecnologia da Informação (regras de acesso que limitam a permissão dos funcionários aos dados dos sistemas) divulgado para a equipe? ***

Mark only one oval.

- Sim
- Sim, mas não divulgo
- Não tenho

RH

62. **O cartório possui documentado e do conhecimento dos funcionários o organograma que identifica visualmente a hierarquia entre as funções? ***

Mark only one oval.

- Sim
- Não
- N/A - cartório com poucos funcionários

63. **O cartório tem um canal interno de comunicação com a equipe (Ex.: grupo via email, rede social ou WhatsApp)? ***

Mark only one oval.

- Sim
- Não

64. **O cartório possui uma pessoa específica para o gerenciamento de pessoal (Ex.: controlar horários, benefícios, treinamentos, etc.)? ***

Mark only one oval.

- Sim, interna
- Sim, terceirizada
- Não, mas seria necessário
- N/A - Não tenho necessidade

65. **A folha de pagamento do cartório é feita por empresa terceirizada? ***

Mark only one oval.

- Sim
- Não

66. O cartório monitora o banco de horas dos funcionários? **Mark only one oval.*

- Sim, via programa (software)
- Sim, via planilha excel
- Não

67. O cartório deixa claro quais são as responsabilidades de cada colaborador? **Mark only one oval.*

- Sim, formalizado via 'Descritivo de Cargo'
- Sim, verbalmente na contratação ou na mudança de cargo
- Não

68. O cartório tem programa de treinamento "jurídico" periódico para avaliar o conhecimento da equipe? **Mark only one oval.*

- Sim, e comparo os resultados do último treinamento com o resultado atual
- Sim, mas não acompanho grau de desenvolvimento
- Não

69. O cartório incentiva a qualificação/reciclagem da equipe ou pessoa responsável pelo setor "administrativo-financeiro"? **Mark only one oval.*

- Sim, com frequência anual
- Sim, somente quando assumiu o setor
- Não

70. O cartório tem um manual de conduta ou de boas práticas para padronizar e orientar o comportamento da equipe? **Mark only one oval.*

- Sim
- Não
- N/A - cartório com poucos funcionários

71. O cartório realiza o feedback (avaliação) dos funcionários? **Mark only one oval.*

- Sim, anualmente
- Sim, semestralmente
- Não realizo, mas reconheço a importância
- Não tem necessidade

72. O cartório faz pesquisa de clima organizacional (para avaliar a satisfação dos funcionários)? *

Mark only one oval.

- Sim, periodicamente
- Sim, fiz somente uma vez
- Não realizo, mas reconheço a importância
- Não tem necessidade

73. O cartório acompanha o índice de rotatividade anual dos funcionários (turnover)? *

Mark only one oval.

- Sim
- Não
- N/A - cartório com poucos funcionários

74. O cartório oferece vale transporte? *

Mark only one oval.

- Sim
- Não

75. O cartório oferece vale refeição? *

Mark only one oval.

- Sim
- Não

76. O cartório oferece assistência médica? *

Mark only one oval.

- Sim
- Não

77. O cartório recompensa (via folga em ponte de feriado, saída antecipada, acréscimo financeiro, etc.) colaboradores que inovem, sejam criativos, na forma de executar o serviço: mais ágil, com menos custo, com mais segurança, etc.? *

Mark only one oval.

- Sim
- Não

78. Qual a porcentagem dos escreventes e auxiliares que realizam atos de reconhecimento de firma e autenticações com curso atualizado de grafotécnica e documentoscopia? *

Mark only one oval.

- 100%
- Acima de 75%
- Entre 51 e 75%
- Entre 26 e 50%
- Até 25%
- Nenhum

79. Qual a porcentagem dos escreventes que lavram as escrituras e procurações que possuem formação superior em Direito? *

Mark only one oval.

- Menos que 25%
- Entre 25 e 50%
- Entre 50 e 75%
- Acima de 75%
- 100%

80. O cartório tem um plano de desenvolvimento de carreira interno? *

Mark only one oval.

- Sim
- Não

CLT

81. Sabendo que todos os acordos negociados diretamente entre empregados e empregadores terão prevalência sobre a lei, todos os seus acordos estão oficializados por escrito? *

Mark only one oval.

- Sim
- Não

82. O cartório (ou terceiro) controla por escrito os atrasos e faltas dos empregados? *

Mark only one oval.

- Sim, via programa (software)
- Sim, via planilha excel
- Não

83. Sabendo que as férias podem ser divididas em três períodos na nova legislação, o cartório (ou terceiro) controla as férias de todos os empregados? *

Mark only one oval.

- Sim
- Não

84. O cartório verifica se os prestadores de serviços (como contador, advogado, assessor de TI, etc.) cumprem suas obrigações legais (trabalhistas, fiscais, civis, etc.)? *

Mark only one oval.

- Sim
- Não

85. O cartório possui por escrito o descritivo de cargos, horários, responsabilidade e salários atualizados de todos os funcionários? Essas informações comporão o E-Social a partir de julho de 2018 e deverão ser transmitidas de forma única a todos os órgãos de fiscalização. *

Mark only one oval.

- Sim
- Não

86. **O cartório realiza anualmente o PPRA-Programa de Prevenção de Riscos Ambientais? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não

87. **O cartório realiza anualmente o PCMSO-Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não

88. **O cartório mantém os ASOs (Atestado de Saúde Ocupacional) dos empregados atualizados? O ASO deve ser emitido no exame admissional, no exames periódicos, mudança de função, retorno ao trabalho, e no demissional. ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não

Instalações

89. **O cartório está localizado na mesma instalação há quanto tempo? ***

Mark only one oval.

- Menos de 2 anos
 Entre 2 e 5 anos
 Entre 5 e 10 anos
 Entre 10 e 15 anos
 Mais de 15 anos

90. **O cartório possui uma área reservada ao descanso dos funcionários (café, copa, ou outro espaço similar)? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não

91. **O cartório está adequado às normas gerais de acessibilidade (rampa de acesso, balcão rebaixado, entre outros aspectos da norma) para pessoas com necessidades especiais? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não
 Parcialmente

92. **O cartório tem seu arquivo organizado a ponto de encontrar facilmente a grande maioria dos documentos? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não

93. **Existe solução para dar continuidade às operações da serventia em caso de queda de energia? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não

94. **O cartório tem digitalizado quantos atos desde 1976? ***

Mark only one oval.

- 10%
 40%
 70%
 100% a partir de 1976
 Todos os atos presentes no cartório (antes e depois de 1976)

95. **O cartório já digitaliza o documento no momento do ato? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não

96. **O cartório tem alvará de funcionamento dos bombeiros (ou órgão competente em vistorias de segurança)? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não

97. **O cartório utiliza algum programa de Gestão da Qualidade para reorganizar o espaço das instalações físicas da unidade (como o 5S ou similar)? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não

98. **O cartório possui algum sistema de vigilância (câmeras, alarmes, segurança pessoal) para monitorar e resguardar o cartório? ***

Mark only one oval.

- Sim, 24 horas
 Sim, somente durante o expediente
 Não

99. **O cartório gerencia fila por meio de sistema de senhas? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Seria necessário para os períodos de alta movimentação, mas não tenho
 Não tem necessidade

Cliente

100. **O cartório pesquisa por escrito a satisfação do cliente? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não

101. **De que forma as reclamações são respondidas? ***

Check all that apply.

- Pessoalmente
 Contato por WhatsApp
 Contato telefônico
 Contato por email
 Somente se juiz corregedor pedir

102. **O cartório tem um cadastro de clientes? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não

103. **O cartório classifica seus clientes no cadastro por segmentos ou grupos de interesse (clientes de notas, de protesto, mensalistas, eventuais, etc)? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não
 N/A - não tenho cadastro

104. **O cartório gerencia a lista dos clientes do ano atual, comparando-a com a do ano anterior? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não
 N/A - não tenho cadastro

105. **O cartório controla o tempo entre o início e o fim do atendimento? (por protocolo ou outro meio) ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não
 Não tem necessidade

106. **O cartório padroniza todos os procedimentos relativos ao atendimento ao cliente (atendimento pessoal, telefônico, por email, etc.)? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Não

107. **O website do cartório está atualizado e oferece serviços? ***

Mark only one oval.

- Sim, com serviços
- Não ofereço serviços no website
- Não tenho website

108. **Qual é a frequência de atualização do seu cartório nas redes sociais? ***

Mark only one oval.

- Não tem redes sociais
- 1 vez ao mês
- 1 vez por quinzena
- 1 ou 2 vezes por semana
- Mais que 3 vezes por semana

109. **Seu cartório responde dúvidas e/ou reclamações pelas redes sociais? ***

Mark only one oval.

- Sim
- Não
- N/A - não tem redes sociais

110. **Seu cartório possui identidade visual definida (logo, cores, tipografia etc.) que identifique a marca em materiais físicos e online, como: assinatura de e-mail, sites, cartão de visita, envelopes, entre outros. ***

Mark only one oval.

- Sim
- Não
- Não tem necessidade

AVISO DE CONFIDENCIALIDADE: O conteúdo deste diagnóstico é confidencial e destinado ao uso exclusivo do respectivo destinatário. As informações serão consideradas sigilosas, sendo certo que nenhum nome e/ou serventia será divulgada, salvo expressa autorização.

Powered by

