

## **1. PADRÕES EM SERVIÇOS (SELO DE QUALIDADE EMPRESARIAL, SQE)**

### **1.1. Procedimentos COMERCIAIS.**

A pontuação total deste item é de 500 (quinhentos) pontos - para a certificação a somatória da avaliação destes itens deverá ser 400 (quatrocentos) pontos ou mais. Abaixo o check-list completo (pontuação individual e forma de avaliação na integra do regulamento):

- 1.1.1. A empresa deverá apresentar em proposta para o cliente incluindo detalhamento dos serviços e produtos oferecidos, não podendo alterá-la sem aviso prévio, desde que a proposta esteja dentro de seu prazo de validade. A empresa não deverá apresentar proposta para o cliente em afronta a publicidade divulgada previamente e que seja de conhecimento do cliente.
- 1.1.2. A empresa e seus representantes deverão seguir as regras estabelecidas no Código de Ética e Código de Portabilidade do Núcleo-BR.
- 1.1.3. A empresa deverá cumprir fielmente aquilo que colocar em proposta, reservando ao seu cliente o direito de ressarcimento com relação a valores eventualmente pagos, por falhas de não-cumprimento, seja de escopo de produtos/serviços ou prazos.
- 1.1.4. A empresa deverá cientificar claramente o cliente, e antes da contratação, sobre os pré-requisitos para o bom funcionamento de seus produtos, principalmente no que se refira a infraestrutura de TI (equipamentos, softwares de apoio, estrutura de rede, etc).

- 1.1.5. A empresa deverá esclarecer inequivocamente quais produtos são de sua propriedade intelectual e quais não são - informando neste caso os devidos proprietários e marcas – de forma a deixar consignado suas responsabilidades diretas e acessórias, rejeitando, desde o primeiro contato, a utilização de quaisquer softwares não legalizados.
- 1.1.6. A empresa que utilizar softwares open-source<sup>1</sup> deverá cumprir as regras deste conceito, sendo vedada a violação de qualquer espécie, notadamente o da cobrança de valores por licenciamento.
- 1.1.7. Permitir contratação modular dos produtos, de forma a adequar-se às possibilidades de investimento do cliente, ainda que isso resulte em informatização parcial de seus serviços.
- 1.1.8. Fazer constar de forma clara e inequívoca no contrato de prestação de serviços e/ou licenciamento do software que a empresa e seus funcionários não farão uso indevido de qualquer informação que porventura venha a ter acesso, por conta da atividade objeto do contrato, não podendo em hipótese alguma submeter a qualquer tipo de publicidade os atos de responsabilidade do notário ou registrador não prevista em contrato.
- 1.1.9. Requisitos de infraestrutura: a implantação ou adequação do sistema adotado pela serventia deverão ser precedidas de orientação, devidamente documentadas, por parte da empresa de software, sendo que, para obter o selo, deverá estar em conformidade com todos os itens indicados abaixo, que se referem a: (a) Aquisição, adequação, configuração e manutenção da rede elétrica e lógica, de hardware, de sistema operacional e de software para a segurança da informação (antivírus, antispymware, firewall, etc.); (b) Acesso à internet em suas dependências que possibilite a troca de dados do sistema de automação em uso na serventia com sistemas de diversos outros agentes, federais ou estaduais,

---

<sup>1</sup> Conforme definição Open Source Initiative (OSI), organização dedicada a promoção do código aberto de software, com apoio da lista publicada no diretório FLOSS/FOSS em <http://www.webi.org/>.

vinculados ao Poder Executivo ou Judiciário; (c) Meios que permitam o funcionamento do sistema por tempo suficiente para gravação dos atos não finalizados na hipótese de ausência temporária de energia elétrica (no-break).

- 1.1.10. A empresa deverá possuir condições, competências, habilitações e/ou conhecimentos necessários para desempenhar as funções de empresa fornecedora do software para serventias extrajudiciais.

1.2. Procedimentos de **SUPORTE TÉCNICO**

A pontuação total deste item é de 500 (quinhentos) pontos - para a certificação a somatória da avaliação destes itens deverá ser 350 (trezentos e cinquenta) pontos ou mais. Abaixo o check-list completo (pontuação individual e forma de avaliação na integra do regulamento):

- 1.2.1. A empresa deverá possuir regras claras de prestação de serviço de suporte, com garantias mínimas de atendimento para os casos onde haja inatividade dos sistemas.
- 1.2.2. A empresa deverá possuir regras claras para acesso aos seus serviços de suporte, que deverão incluir ferramentas de suporte por internet (chats, emails, suporte remoto ou sistemas de atendimento ao cliente) e telefone ou fax, tudo sob autorização do cliente e devidamente registrado na empresa.
- 1.2.3. O serviço de suporte deverá estar ativo durante todo o horário comercial, inclusive nos períodos comumente adotados para pausa de almoço.
- 1.2.4. A empresa deverá garantir a não utilização de quaisquer informações sigilosas e/ou privilegiadas eventualmente obtidas de seus clientes por força do suporte oferecido, para fins não previstos em contrato.

- 1.2.5. A manutenção dos sistemas deverá ser regida por contrato, no qual esteja prevista a correção de qualquer erro detectado, sem ônus e em prazo máximo de 48 horas, desde que o mesmo seja de exclusiva responsabilidade da empresa desenvolvedora do software em questão.
- 1.2.6. A manutenção dos sistemas deverá ser regida por contrato, no qual estejam previstas regras claras no que se refere a adequação dos softwares quando demandada por exigências legais.

## **2. PADRÕES EM SOFTWARE (SELO DE QUALIDADE DE SOFTWARE, SQS)**

Os sistemas eletrônicos de automação e gerenciamento de cartórios deverão seguir os seguintes requisitos:

### 2.1. Requisitos TÉCNICOS

A pontuação total deste item é de 500 (quinhentos) pontos - para a certificação a somatória da avaliação destes itens deverá ser 400 (quatrocentos) pontos ou mais. Abaixo o check-list completo (pontuação individual e forma de avaliação na íntegra do regulamento):

- 2.1.1. Possibilidade de registrar das informações em banco de dados em padrão SQL. Pontuação: 100 (cem) pontos
- 2.1.2. Possibilidade de integração com sistemas da administração pública municipal, estadual e federal, assim como das Corregedorias Gerais de Justiça dos Estados, conforme normas definidas pelas mesmas.
- 2.1.3. Possibilidade de controlar autenticação de usuários e as permissões de acesso às suas diversas funcionalidades.
- 2.1.4. Possuir mecanismo de auditoria, a fim de se identificar todas as operações executadas pelos usuários.
- 2.1.5. Possuir manuais de usuário impressos ou eletrônicos.

2.2. Requisitos de **SEGURANÇA**

A pontuação total deste item é de 500 (quinhentos) pontos - para a certificação a somatória da avaliação destes itens deverá ser 420 (quatrocentos e vinte) pontos ou mais. Abaixo o check-list completo (pontuação individual e forma de avaliação na integra do regulamento):

- 2.2.1. Permitir criação e exclusão de usuários que utilizarão o módulo de software, com senha individual de acesso, única, gerenciados por um ou mais usuários administradores, sendo um destes de responsabilidade do Oficial ou Tabelião titular, por padrão de implantação, podendo ser alterado a posteriori.
- 2.2.2. Não permitir acesso ao sistema sem passar pelo processo de fornecimento dos dados de usuário e senha.
- 2.2.3. A senha deverá ser armazenada de forma criptografada, podendo ser substituída por processo de identificação por certificado digital ou características biométricas.
- 2.2.4. Nos casos de uso de senha, permitir alteração de senha individual do usuário, pelo próprio usuário ou pelo usuário administrador, podendo ou não expirar por períodos pré-determinados.
- 2.2.5. No caso de uso de senha, a digitação da senha pelo usuário deve ser usada máscara de proteção contra visualização por terceiros.
- 2.2.6. Permitir a associação e dissociação de uma ou mais funcionalidades dos módulos que compõem o aplicativo, somente por parte de quem as concedeu originalmente - usuário administrador.

- 2.2.7. Como detalhamento das permissões em cada funcionalidade, permitir a definição de permissões de consulta ao conteúdo, permissão de alteração do conteúdo, permissão de inclusão de conteúdo e permissão de exclusão de conteúdo, vinculados a recursos do sistema gerenciador do banco de dados ou do aplicativo.
- 2.2.8. Armazenar as transações de modificação de dados efetuadas, preferencialmente em tabelas específicas, para que possam ser posteriormente consultadas em processo de auditoria.
- 2.2.9. Fornecer relatório ou formas de consulta ao conteúdo da tabela de auditoria ao administrador da serventia, com possibilidade de aplicação de um ou mais filtros, a saber: data/hora da atualização, funcionalidade/transação, usuário que comandou a atualização.
- 2.2.10. O usuário administrador, vinculado à aplicação ou diretamente ao banco de dados, não deve alterar conteúdo de nenhuma tabela usada por qualquer módulo de software da solução sem a expressa autorização do titular da serventia.
- 2.2.11. A implantação ou adequação do sistema adotado pela serventia deverá ser precedido de orientação, por parte da empresa de software, no que se refere a adoção de procedimentos de cópias de segurança (backups): (a) Rotina diária, com a adoção de duas mídias, permanecendo uma na própria serventia e outra em local distinto à escolha do responsável; (b) Rotina semanal, com adoção de uma mídia a ser armazenada em local distinto da serventia.

2.3. Requisitos de **EFICÁCIA**

O software aplicativo deverá estar adequado a funcionalidades específicas, devendo obedecer aos requisitos determinados abaixo. Para concessão específica do SQS de cada produto, o mesmo deverá estar recomendado conforme os requisitos de eficácia indicados neste item, assim como deverá estar conforme os requisitos técnicos e de segurança. A pontuação dos requisitos de funcionalidades de cada produto é 1000 (mil) pontos, sendo que para a concessão da certificação será exigida a somatória de pelo menos 800 (oitocentos) pontos ou mais. A empresa de software poderá pleitear a concessão do SQS de uma ou mais funcionalidades específicas (detalhamento na integra do regulamento):

- 2.3.1. Funcionalidade de **CONTROLE DE SELOS** (CS): 9 requisitos específicos.
- 2.3.2. Funcionalidade de **CONTROLE FINANCEIRO** (CF): 4 requisitos específicos.
- 2.3.3. Funcionalidade de **TABELIONATO DE NOTAS, BALCÃO** (TN/B): 27 requisitos específicos.
- 2.3.4. Funcionalidade de **TABELIONATO DE NOTAS, LAVRATURA** (TN/L): 14 requisitos específicos.
- 2.3.5. Funcionalidade de **TABELIONATO DE PROTESTO** (TP): 56 requisitos específicos.
- 2.3.6. Funcionalidade de **REGISTRO DE IMÓVEIS** (RI): 33 requisitos específicos.
- 2.3.7. Funcionalidade de **REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS** (PJ): 14 requisitos específicos.
- 2.3.8. Funcionalidade de **REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS** (TD): 16 requisitos específicos.
- 2.3.9. Funcionalidade de **REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS** (PN): 19 requisitos específicos.