

**PORTARIA N.º 208/2026-CGJ/AM**

O Excelentíssimo Senhor Desembargador **JOSÉ HAMILTON SARAIVA DOS SANTOS**, Corregedor-Geral de Justiça do Estado do Amazonas, no exercício de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO o Provimento n.º 367/2020-CGJ/AM, que instituiu o Prêmio de Qualidade dos Cartórios Extrajudiciais do Estado do Amazonas;

CONSIDERANDO a necessidade de reconhecer e destacar a produtividade e eficiência do serviço extrajudicial no estado do Amazonas, visando ao incentivo e valorização de todo empenho dos Oficiais de Cartório;

CONSIDERANDO o objetivo de promover a melhoria contínua dos serviços extrajudiciais, incentivando práticas inovadoras, eficientes e de excelência no atendimento ao cidadão;

CONSIDERANDO a importância de estabelecer critérios objetivos e transparentes para a avaliação das serventias extrajudiciais;

RESOLVE:

Art. 1.º Retomar o Prêmio de Qualidade dos Cartórios Extrajudiciais do Estado do Amazonas, instituído pelo Provimento n.º 367/2020-CGJ/AM, para o ano de 2026.

Art. 2.º O prêmio será concedido anualmente e avaliará, a partir de critérios objetivos, a qualidade dos serviços prestados, sendo realizado em conjunto com as correções ordinárias programadas pela Corregedoria-Geral de Justiça do Estado do Amazonas.

Art. 3.º Para o ano de 2026, o prêmio será concedido em quatro níveis de reconhecimento, de acordo com a pontuação obtida na avaliação realizada durante a correção ordinária:

I - Selo Diamante: serventias que obtiverem pontuação entre 95 e 100 pontos;

II - Selo Ouro: serventias que obtiverem pontuação entre 90 e 94,9 pontos;

III - Selo Prata: serventias que obtiverem pontuação entre 80 e 89,9 pontos;

IV - Selo Bronze: serventias que obtiverem pontuação entre 70 e 79,9 pontos.

Parágrafo único. As serventias que obtiverem pontuação inferior a 70 pontos não receberão selo de qualidade, sem prejuízo das medidas administrativas cabíveis.

Art. 4.º A avaliação das serventias extrajudiciais para a concessão do selo de qualidade será realizada com base nos seguintes critérios:

I - Organização da serventia (0-15 pontos): a) Adequação do espaço físico, acessibilidade e conforto para o usuário; b) Organização dos livros, arquivos físicos e digitais; c) Segurança e preservação do acervo; d) Utilização de sistemas informatizados.

II - Qualidade do atendimento (0-15 pontos): a) Tempo de espera e eficiência no atendimento; b) Capacitação dos prepostos; c) Disponibilidade de canais eletrônicos; d) Índice de satisfação dos usuários.

III - Regularidade dos atos praticados (0-15 pontos): a) Cumprimento dos prazos legais; b) Adequação dos atos à legislação e normas vigentes; c) Ausência de erros formais e materiais; d) Qualidade da redação e clareza dos documentos.

IV - Gestão administrativa (0-30 pontos): a) Regularidade contábil; b) Regularidade trabalhista e previdenciária; c) Regularidade tributária; d) Organização e conservação do acervo.

V - Cooperação com a Corregedoria (0-15 pontos): a) Respostas tempestivas às requisições; b) Ausência de reincidência em irregularidades; c) Saneamento imediato de pendências identificadas; d) Participação em programas institucionais (Solo-Seguro Favela, Solo-Seguro Amazônia, Registre-se, etc).

VI - Inovação e eficiência (0-10 pontos): a) Implementação de soluções tecnológicas; b) Adoção de práticas sustentáveis; c) Proatividade na melhoria dos serviços; d) Desenvolvimento de projetos sociais na comunidade.

Parágrafo único. A metodologia detalhada de avaliação de cada item será definida em manual próprio a ser publicado pela Corregedoria-Geral de Justiça.

Art. 4.º-A. Ficam impedidos de concorrer ao Prêmio de Qualidade:

I - Os cartórios extrajudiciais que estiverem sob intervenção administrativa na data da avaliação;

II - Os delegatários que houverem sofrido condenação em Procedimento Administrativo Disciplinar (PAD) ou Sindicância nos últimos dois anos, contados da data da decisão.

§ 1.º Os interventores nomeados para as serventias mencionadas no inciso I poderão receber Menção Honrosa, a critério da Divisão de Controle e Fiscalização dos Serviços Extrajudiciais da Corregedoria-Geral de Justiça, caso estejam desenvolvendo trabalho de qualidade comprovada durante o período de intervenção.

§ 2.º A Menção Honrosa de que trata o parágrafo anterior será avaliada com base nos mesmos critérios estabelecidos no art. 4.º desta Portaria e reconhecerá publicamente o empenho do interventor na regularização e melhoria da serventia.

Art. 5.º A avaliação será realizada pela equipe de correção, sob a supervisão direta do Juiz Corregedor Permanente e do Corregedor-Geral de Justiça, durante as correções ordinárias programadas para o ano de 2026.

§ 1.º Ao final da correção, será atribuída uma nota geral à serventia, resultante da soma das pontuações obtidas em cada um dos critérios estabelecidos no artigo anterior.

§ 2.º O resultado da avaliação será comunicado ao delegatário concomitantemente à disponibilização do relatório de conclusão dos trabalhos de correção, mediante formulário próprio que conterá a pontuação atribuída a cada critério de avaliação e as recomendações de melhoria, quando for o caso.

Art. 6.º Os selos de qualidade serão entregues da seguinte forma:

I - Selo Diamante: certificação impressa, elogio oficial e publicação de matéria destacada no site do Tribunal de Justiça;

II - Selo Ouro: certificação impressa, elogio oficial e menção no site do Tribunal de Justiça; III - Selo Prata: certificação impressa e menção no site do Tribunal de Justiça;

IV - Selo Bronze: certificação impressa.



Art. 7.º A cerimônia de entrega dos selos de qualidade será realizada em data a ser definida pela Corregedoria-Geral de Justiça, com a presença dos delegatários premiados, autoridades e convidados.

Parágrafo único. Na mesma ocasião, será divulgado o ranking completo de todas as serventias avaliadas durante o ano, com as respectivas pontuações.

Art. 8.º As serventias que obtiverem o Selo Diamante em três anos consecutivos receberão o “Selo Diamante Premium”, com reconhecimento especial e distinção permanente no histórico da serventia.

Art. 9.º Os selos de qualidade terão validade de um ano, contado da data da cerimônia de premiação, podendo ser revogados em caso de descumprimento grave das normas aplicáveis às serventias extrajudiciais, após devido processo administrativo.

Art. 10. A Corregedoria-Geral de Justiça publicará, oportunamente, manual detalhado contendo a metodologia de avaliação, os formulários a serem utilizados nas correições para pontuação dos critérios e demais procedimentos necessários à implementação desta Portaria.

Art. 11. Os casos omissos serão resolvidos pelo Corregedor-Geral de Justiça.

Art. 12. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

CUMpra-SE. PUBLIQUE-SE. CIENTIFIQUE-SE.

Gabinete do Corregedor-Geral de Justiça do Estado do Amazonas, em Manaus (AM.), 14 de maio de 2026.

(Assinado digitalmente)

Desembargador **JOSÉ HAMILTON SARAIVA DOS SANTOS**
Corregedor-Geral de Justiça

MANUAL TÉCNICO DE AVALIAÇÃO DO PRÊMIO DE QUALIDADE DOS CARTÓRIOS EXTRAJUDICIAIS DO ESTADO DO AMAZONAS

Art. 1º Este Manual Técnico tem por objetivo regulamentar os critérios objetivos de avaliação, os formulários de pontuação e os procedimentos operacionais necessários à aplicação do Prêmio de Qualidade dos Cartórios Extrajudiciais do Estado do Amazonas, nos termos da Portaria nº 220/2024-CGJ/TJAM.

CAPÍTULO I – DOS EIXOS DE AVALIAÇÃO E PONTUAÇÃO

Art. 2º A avaliação das unidades extrajudiciais será realizada com base nos seguintes eixos temáticos:

Eixo Temático	Critério de Avaliação	Pontuação Máxima
I – Organização da Serventia	Adequação física, organização documental, segurança do acervo e informatização	15 pontos
II – Qualidade do Atendimento	Tempo de espera, capacitação, canais de atendimento e satisfação do usuário	15 pontos
III – Regularidade dos Atos Praticados	Conformidade legal, qualidade dos atos e cumprimento de prazos	15 pontos
IV – Gestão Administrativa	Regularidades contábil, fiscal, previdenciária e organização do acervo	30 pontos
V – Cooperação com a Corregedoria	Respostas a requisições, reincidência, cumprimento de determinações e participação institucional	15 pontos
VI – Inovação e Eficiência	Tecnologia, sustentabilidade, proatividade e impacto social	10 pontos
TOTAL		100 pontos

Parágrafo único. Os critérios específicos de cada eixo estão descritos no Anexo I deste manual.

CAPÍTULO II – DO FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO

Art. 3º Será utilizado o formulário padrão de Avaliação Técnica, preenchido pela equipe responsável pela realização da Correição Ordinária anual, conforme modelo constante no Anexo II deste manual.



CAPÍTULO III – DA CLASSIFICAÇÃO FINAL

Art. 4º A classificação será atribuída conforme a pontuação total obtida:

- I - Diamante: 95 a 100 pontos;
- II - Ouro: 90 a 94,9 pontos;
- III - Prata: 80 a 89,99 pontos;
- IV - Bronze: 70 a 79,9 pontos;
- V - Não classificado: Abaixo de 69,9 pontos.

CAPÍTULO IV – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 5º A CGJ/TJAM poderá solicitar documentação comprobatória adicional, realizar visitas in loco e, a seu critério, promover diligências para aferição dos dados.

Art. 6º Os casos omissos serão resolvidos pela Corregedoria-Geral de Justiça do Estado do Amazonas.

ANEXO I

DETALHAMENTO DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

EIXO I – ORGANIZAÇÃO DA SERVENTIA (20 pontos)

CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO MÁXIMA	ASPECTOS AVALIADOS/ DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS
I - Adequação do espaço físico, acessibilidade e conforto para o usuário.	4 pontos	Verificação in loco da estrutura física, acessibilidade, climatização, limpeza, salas de espera, banheiros etc.
II - Organização dos livros, arquivos físicos e digitais.	4 pontos	Exame da organização, catalogação, ausência de extravios, sistema de arquivamento físico e digital.
III - Segurança e preservação do acervo.	4 pontos	Verificação de medidas contra incêndios, umidade, pragas, segurança e sigilo dos dados.
IV - Utilização de sistemas informatizados.	3 pontos	Constatação do uso de sistemas eletrônicos para atos, consulta, protocolo, backup e digitalização.
TOTAL	20 pontos	

EIXO II – QUALIDADE DO ATENDIMENTO (15 pontos)

CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO MÁXIMA	ASPECTOS AVALIADOS/ DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS
I - Tempo de espera e eficiência no atendimento	4 pontos	Observação do tempo médio de atendimento e fluxo de usuários.
II - Capacitação dos prepostos	4 pontos	Verificação de certificados de cursos, treinamentos ou capacitações recentes.
III - Disponibilidade de canais eletrônicos	4 pontos	Checagem de site, e-mail, atendimento remoto, WhatsApp institucional, etc.
IV - Índice de satisfação dos usuários	3 pontos	Análise de manifestações, pesquisas, livros de sugestões e ouvidoria.
TOTAL	20 pontos	

**EIXO III – REGULARIDADE DOS ATOS PRATICADOS (15 pontos)**

CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO MÁXIMA	ASPECTOS AVALIADOS/ DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS
I - Cumprimento dos prazos legais.	4 pontos	Análise da conformidade com prazos normativos para os atos.
II - Adequação dos atos à legislação e normas vigentes.	4 pontos	Confronto entre atos praticados e a legislação/provimento aplicável.
III - Ausência de erros formais e materiais.	4 pontos	Revisão amostral de atos praticados e sua correção técnica.
IV - Qualidade da redação e clareza dos documentos.	3 pontos	Exame da linguagem técnica, objetividade e ausência de ambiguidades.
TOTAL	15 pontos	

EIXO IV – GESTÃO ADMINISTRATIVA (30 pontos)

CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO MÁXIMA	ASPECTOS AVALIADOS/ DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS
I- Regularidade contábil.	8 pontos	Verificação de livros e registros contábeis obrigatórios e demonstrativos financeiros.
II - Regularidade trabalhista e previdenciária.	8 pontos	Apresentação de comprovantes de vínculos e recolhimentos.
III - Regularidade tributária.	7 pontos	Apresentação de certidões negativas e comprovantes de recolhimento.
IV - Organização e conservação do acervo.	7 pontos	Análise do estado físico e sistematização do acervo.
TOTAL	30 pontos	

EIXO V – COOPERAÇÃO COM A CORREGEDORIA (10 pontos)

CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO MÁXIMA	ASPECTOS AVALIADOS/ DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS
I - Respostas tempestivas às requisições.	4 pontos	Histórico de atendimento dentro dos prazos às solicitações da CGJ.
II - Ausência de reincidência em irregularidades.	4 pontos	Verificação se há reiteração de falhas em fiscalizações.
III - Saneamento imediato de pendências identificadas.	4 pontos	Avaliação do cumprimento rápido de recomendações anteriores.
IV - Participação em programas institucionais.	3 pontos	Participação registrada em ações como Registre-se, Solo-Seguro, cursos, oficinas ou capacitações promovidos pelo TJAM. Engajamento em projetos da Corregedoria.
TOTAL	15 pontos	

**EIXO VI – REGULARIDADE FISCAL E PRESTAÇÃO DE CONTAS (15 pontos)**

CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO MÁXIMA	ASPECTOS AVALIADOS/ DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS
I - Implementação de soluções tecnológicas.	3 pontos	Iniciativas tecnológicas como digitalização, sistema de agendamento, etc.
II - Adoção de práticas sustentáveis.	3 pontos	Separação de resíduos, redução de papel, consumo consciente.
III - Proatividade na melhoria dos serviços.	2 pontos	Boas práticas implementadas pela serventia de forma voluntária.
IV - Desenvolvimento de projetos sociais na comunidade.	2 pontos	Ações voltadas ao público externo com impacto social positivo.
TOTAL	10 pontos	

CRITÉRIOS DE ATRIBUIÇÃO DE PONTUAÇÃO

Grau de Atendimento	Descrição	Percentual da Pontuação
Excelente	Atendimento integral e com evidências documentais/visuais adequadas	100%
Bom	Atendimento parcial, com pequenas falhas ou ausência pontual de comprovação	75%
Regular	Atendimento incompleto ou com falhas relevantes, mas sem comprometimento grave	50%
Insatisfatório	Atendimento insuficiente, inexistente ou com falhas graves	0%

TABELA DE PONTUAÇÃO POR GRAU DE ATENDIMENTO

Pontuação Máxima	Excelente (100%)	Bom (75%)	Regular (50%)	Insatisfatório (0%)
2,0	2,0	1,5	1,0	0,0
3,0	3,0	2,25	1,5	0,0
4,0	4,0	3,0	2,0	0,0
7,0	7,0	5,25	3,5	0,0
8,0	8,0	6,0	4,0	0,0

A tabela abaixo apresenta a pontuação atribuída conforme o grau de atendimento ao subcritério, com base na pontuação máxima possível.

ANEXO II**FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO TÉCNICA**

Prêmio de Qualidade dos Cartórios Extrajudiciais – Edição _

Serventia Avaliada: __

Município: _

Nome do Delegatário: __

Vínculo do Delegatário: () Titular () Interino () Interventor

Data da Correição: _/_/_

Responsável pela avaliação: _

**EIXO I – ORGANIZAÇÃO DA SERVENTIA (máx. 15 pontos)**

Subcritério	Grau de Atendimento	Pontuação conforme Grau de Atendimento	Observações
a) Adequação do espaço físico, acessibilidade e conforto para o usuário	<input type="checkbox"/> Excelente –4,0 <input type="checkbox"/> Bom – 3,0 <input type="checkbox"/> Regular –2,0 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
b) Organização dos livros, arquivos físicos e digitais	<input type="checkbox"/> Excelente – 4,0 <input type="checkbox"/> Bom – 3,0 <input type="checkbox"/> Regular –2,0 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
c) Segurança e preservação do acervo	<input type="checkbox"/> Excelente –4,0 <input type="checkbox"/> Bom – 3,0 <input type="checkbox"/> Regular –2,0 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
d) Utilização de sistemas informatizados	<input type="checkbox"/> Excelente –3,0 <input type="checkbox"/> Bom – 2,25 <input type="checkbox"/> Regular 1,5 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
Subtotal EIXO I		_/15	

EIXO II – QUALIDADE DO ATENDIMENTO (máx. 15 pontos)

Subcritério	Grau de Atendimento	Pontuação	Observações
a) Tempo de espera e eficiência no atendimento	<input type="checkbox"/> Excelente – 4,0 <input type="checkbox"/> Bom – 3,0 <input type="checkbox"/> Regular – 2,0 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
b) Capacitação dos prepostos	<input type="checkbox"/> Excelente – 4,0 <input type="checkbox"/> Bom – 3,0 <input type="checkbox"/> Regular – 2,0 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
c) Disponibilidade de canais eletrônicos	<input type="checkbox"/> Excelente – 4,0 <input type="checkbox"/> Bom – 3,0 <input type="checkbox"/> Regular –2,0 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
d) Índice de satisfação dos usuários	<input type="checkbox"/> Excelente – 3,0 <input type="checkbox"/> Bom – 2,25 <input type="checkbox"/> Regular 1,5 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
Subtotal EIXO II		_/15	

**EIXO III – REGULARIDADE DOS ATOS PRATICADOS (máx. 15 pontos)**

Subcritério	Grau de Atendimento	Pontuação	Observações
a) Cumprimento dos prazos legais	<input type="checkbox"/> Excelente – 4,0 <input type="checkbox"/> Bom – 3,0 <input type="checkbox"/> Regular – 2,0 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
b) Adequação dos atos à legislação e normas vigentes	<input type="checkbox"/> Excelente – 4,0 <input type="checkbox"/> Bom – 3,0 <input type="checkbox"/> Regular – 2,0 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
c) Ausência de erros formais e materiais	<input type="checkbox"/> Excelente – 4,0 <input type="checkbox"/> Bom – 3,0 <input type="checkbox"/> Regular – 2,0 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
d) Qualidade da redação e clareza dos documentos	<input type="checkbox"/> Excelente – 3,0 <input type="checkbox"/> Bom – 2,25 <input type="checkbox"/> Regular 1,5 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
Subtotal EIXO III		_/15	

EIXO IV – GESTÃO ADMINISTRATIVA (máx. 30 pontos)

Subcritério	Grau de Atendimento	Pontuação	Observações
a) Regularidade contábil	<input type="checkbox"/> Excelente – 8,0 <input type="checkbox"/> Bom – 6,0 <input type="checkbox"/> Regular – 4,0 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
b) Regularidade trabalhista e previdenciária	<input type="checkbox"/> Excelente – 8,0 <input type="checkbox"/> Bom – 6,0 <input type="checkbox"/> Regular – 4,0 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
c) Regularidade tributária	<input type="checkbox"/> Excelente – 7,0 <input type="checkbox"/> Bom – 5,25 <input type="checkbox"/> Regular – 3,5 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
d) Organização e conservação do acervo	<input type="checkbox"/> Excelente – 7,0 <input type="checkbox"/> Bom – 5,25 <input type="checkbox"/> Regular 3,5 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
Subtotal EIXO IV		_/30	

**EIXO V – COOPERAÇÃO COM A CORREGEDORIA (máx. 15 pontos)**

Subcritério	Grau de Atendimento	Pontuação	Observações
a) Respostas tempestivas às requisições	<input type="checkbox"/> Excelente – 4,0 <input type="checkbox"/> Bom – 3,0 <input type="checkbox"/> Regular – 2,0 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
b) Ausência de reincidência em irregularidades	<input type="checkbox"/> Excelente – 4,0 <input type="checkbox"/> Bom – 3,0 <input type="checkbox"/> Regular – 2,0 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
c) Saneamento imediato de pendências identificadas	<input type="checkbox"/> Excelente – 4,0 <input type="checkbox"/> Bom – 3,0 <input type="checkbox"/> Regular – 2,0 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
d) Participação em programas institucionais	<input type="checkbox"/> Excelente – 3,0 <input type="checkbox"/> Bom – 2,25 <input type="checkbox"/> Regular 1,5 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
Subtotal EIXO V		_/15	

EIXO VI – INOVAÇÃO E EFICIÊNCIA (máx. 10 pontos)

Subcritério	Grau de Atendimento	Pontuação	Observações
a) Implementação de soluções tecnológicas	<input type="checkbox"/> Excelente – 3,0 <input type="checkbox"/> Bom – 2,5 <input type="checkbox"/> Regular – 1,5 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
b) Adoção de práticas sustentáveis	<input type="checkbox"/> Excelente – 3,0 <input type="checkbox"/> Bom – 2,5 <input type="checkbox"/> Regular – 1,5 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
c) Proatividade na melhoria dos serviços	<input type="checkbox"/> Excelente – 2,0 <input type="checkbox"/> Bom – 1,5 <input type="checkbox"/> Regular – 1,0 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
d) Desenvolvimento de projetos sociais na comunidade	<input type="checkbox"/> Excelente – 2,0 <input type="checkbox"/> Bom – 1,5 <input type="checkbox"/> Regular 1,0 <input type="checkbox"/> Insatisfatório 0,0	[]	
Subtotal EIXO VI		_/10	

PONTUAÇÃO FINAL

Eixo	Pontuação Obtida
Eixo I	_/15
Eixo II	_/15
Eixo III	_/15
Eixo IV	_/30
Eixo V	_/15
Eixo VI	_/10
TOTAL GERAL	_/100

Classificação:

- Diamante (95 a 100)
- Ouro (90 a 94,9)
- Prata (80 a 89,9)
- Bronze (70 a 79,9)
- Não classificado (abaixo de 69,9 ou ausência de avaliação)