

# RELATÓRIO INSTITUCIONAL 2015



REGISTRO DE IMÓVEIS  
1ª CIRCUNSCRIÇÃO DE GOIÂNIA

#### EXPEDIENTE

##### OFICIAL DE REGISTRO

Igor França Guedes

#### SUBSTITUTOS

Flávia Novais  
Guerreiro Melo  
Diego Costa

#### EDIÇÃO GERAL

Mariana Oliveira – Jornalista 2755JP

#### REDAÇÃO

Mariana Oliveira  
Guerreiro Melo

#### REVISÃO FINAL

Diego Costa

#### PROJETO GRÁFICO

Gustavo Carvalho  
Thiago Almeida

#### CONTATO

Assessoria de Comunicação  
(62) 3956-7622  
comunicacao@Iriigo.com.br

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	5
INTRODUÇÃO .....	2
NOVA SEDE .....	10
A CONQUISTA DO PRÊMIO DE QUALIDADE TOTAL DA ANOREG-BR .....	12
PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO INTERNA .....	14
A IMPLANTAÇÃO DO NOVO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO.....	16
O incipiente Setor de Arquivo .....	16
A estruturação do Centro de Documentação: novos paradigmas institucionais e gerenciais .....	18
REGISTRO .....	22
Situação inicial.....	22
Medidas iniciais no procedimento de registro.....	23
Racionalizando a prática dos atos de registro: o novo Sistema de Registro de Imóveis.....	25
Implantação de instrumentos gerenciais.....	26
Virtualização dos documentos e novos procedimentos de finalização.....	31

CERTIDÃO.....	32
SETOR DE ATENDIMENTO .....	36
Início das atividades e principais medidas.....	36
O Atendimento na nova sede .....	38
Medidas de controle .....	40
Medidas importantes na estruturação do setor .....	42
ADMINISTRATIVO .....	44
Primeiros passos.....	44
A organização de cargos, funções e salários .....	46
Instrumentos gerenciais .....	47
Pesquisa de Clima Organizacional .....	48
Quadro de pessoal e adesão às campanhas nacionais de saúde.....	49
Ações sociais, socioambientais e de saúde .....	50
Núcleo de Tecnologia da Informação .....	50
Cenário da antiga Serventia.....	51
Novo ciclo de reestruturações .....	53
CADASTRO .....	56
Nova equipe em formação .....	56
Parametrização e gerenciamento das atividades.....	58
INSTALAÇÕES.....	60

## APRESENTAÇÃO

A partir da ação institucional do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em parceria com Tribunais de Justiça de todo o país, iniciou-se uma onda renovadora no processo de outorga das delegações dos serviços extrajudiciais de notas e de registro. Os Estados da Federação passaram a realizar, sistematicamente, concursos públicos, pautados na impessoalidade e na isonomia. Abriu-se uma nova fase na história da atividade registral e notarial do país.

As transformações que estão ocorrendo visam dar respostas aos novos desafios apresentados pela sociedade. Por essa razão, os serviços extrajudiciais de registro e de notas passam por um período de ressignificação, abandonando a sua matriz burocrática para dialogar com temas contemporâneos de interesse social.

Esse progresso pode ser constatado a partir das modernas relações da atividade com os direitos fundamentais - especialmente a função social da propriedade, a moradia digna ou o meio ambiente equilibrado; a efetividade do processo, seja ele cível, trabalhista ou penal; ou mesmo, a sua importância no combate à corrupção, lavagem de dinheiro e demais delitos praticados contra a Administração Pública. Trata-se de uma verdadeira mudança de paradigma.

O Sistema de Registro Eletrônico de Imóveis (SREI), a ser implantado, e a própria Central Nacional de Indisponibilidade de Bens (CNIB), que já está em funcionamento, indicam os caminhos que serão trilhados. A nova face das serventias extrajudiciais está marcada pela crescente modernização dos serviços.

É dentro dessa perspectiva que a Serventia apresenta os seus esforços na renovação dos serviços. O Relatório Institucional 2015, do Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia, traz um panorama de todas as ações planejadas e realizadas durante a reestruturação dos setores, nos anos de 2014 e 2015.

Atuando como um dossiê, o documento informa, em detalhes, todo o processo de modernização da estrutura física e organizacional

da Serventia. A conquista do Prêmio de Qualidade Total da ANO-REG-BR foi a primeira certificação confirmando o acerto das ações técnico-administrativas que foram adotadas ao longo de 2015.

O objetivo do Relatório Institucional é apresentar as medidas técnico-operacionais e culturais mais importantes da fase de reestruturação, expondo resultados e buscando incentivar os demais titulares das serventias extrajudiciais. Esse trabalho é uma pequena contribuição para que toda a categoria entre em sintonia com os desafios contemporâneos. É a atividade registral a serviço da sociedade.

## INTRODUÇÃO

A reestruturação de qualquer organização não é tarefa simples. Isso porque significa pensar um novo modelo de gestão, desenvolver e implantar novas práticas. É necessário ter clareza de objetivos e consciência dos valores a serem agregados. Também implica transformações culturais a serem construídas ao longo do trabalho cotidiano.

O Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia iniciou o processo de reestruturação com a definição de 5 (cinco) pilares básicos a serem trabalhados: a) a estruturação de cargos e salários; b) o gerenciamento de processos e resultados; c) a adoção de um sistema de informática eficiente; d) a concepção e construção de uma sede funcional; e) a elaboração de um programa de capacitação permanente.

Os trabalhos de reestruturação principiaram com a elaboração da organização de cargos e salários. Isso foi necessário para a identificação de todos os processos e operações desenvolvidos na Serventia. Nesse momento, definiu-se a estrutura básica da organização.

Posteriormente, tornou-se possível aprimorar, criar, modificar ou até suprimir processos e operações. O trabalho foi fundamental para determinar funções, responsabilidades e competências que, uma vez agrupados, proporcionaram a criação de setores, seus níveis e subníveis de atividades. Por consequência, a medida possibilitou a estruturação de carreiras, trouxe isonomia salarial e motivou os colaboradores.

A organização de cargos também impôs um desafio particular à Serventia: a seleção de um corpo de colaboradores adequado ao perfil previamente definido. Nesse ponto, foi imprescindível a formação de procedimentos criteriosos para a seleção de novos colaboradores. A gestão de pessoas, a partir de então, tornou-se fundamento basilar do gerenciamento desse Serviço Registral.

O gerenciamento de processos e resultados, indispensável a qualquer organização, foi objeto de análises e projetos específicos, es-

pecialmente diante da necessidade de aliar agilidade e segurança. Foi essencial, na sequência, identificar o modelo de trabalho desenvolvido, estabelecer as melhores práticas e definir indicadores que fornecessem noções aproximadas da realidade de cada setor da organização.

Constatou-se, em seguida, a necessidade de padronização dos procedimentos operacionais. Eles foram desenvolvidos conjuntamente com a equipe, sendo aprimorados ao longo do tempo. A finalidade era consolidar as técnicas operacionais mais eficientes às necessidades do serviço prestado, facilitando, inclusive, o treinamento técnico das equipes.

Quanto ao sistema de informática, buscou-se identificar o mais adequado às necessidades do trabalho. O sistema precisava ser funcional e garantir agilidade na execução das rotinas, além de oferecer segurança à manutenção da integridade dos atos de registro. A decisão de estabelecer parceria com uma determinada empresa ficou ao encargo do próprio Oficial Titular, Dr. Igor França Guedes, que realizou comparações com softwares congêneres e avaliações para identificar as melhores vantagens comparativas.

Inúmeros aspectos foram avaliados: a) a segurança do banco de dados; b) a praticidade na execução das rotinas; c) a rapidez de resposta pelo suporte; d) a abertura à inovação; dentre outros aspectos. É importante lembrar que qualquer processo de mudança de software precisa contar com a adesão dos colaboradores e a execução de um plano de treinamento ostensivo.

O espaço físico de trabalho também precisou ser renovado, a fim de suprir as necessidades básicas da organização e permitir a inovação permanente. Essa medida compatibilizou a estrutura física ao bom fluxo dos processos, viabilizando a própria organização departamental. Também foi possível atender às normas de segurança do trabalho, regularizar o espaço físico, mediante a obtenção dos respectivos alvarás de funcionamento, bem como contemplar uma sala adequada para a realização de treinamentos.

A partir de então, a Serventia passou a dispor de equipamentos

estáveis na execução dos serviços. Houve ganhos excepcionais em termos de convívio profissional. Quando a estrutura física de trabalho foi racionalizada, o impacto funcional e administrativo foi significativo.

O último pilar indispensável na reestruturação da Serventia foi a introdução do Programa de Capacitação Interna (PROCAPI). A sua implantação partiu da premissa de que informação e conhecimento são essenciais à formação de qualquer profissional. A capacitação continuada oferece o suporte necessário à inovação, melhorando significativamente a prestação de serviços.

Todos esses aspectos são interdependentes e precisaram estar articulados. O Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição abordou todos esses fatores quase que simultaneamente. Após quase 2 (dois) anos de trabalho, as metas traçadas foram alcançadas, e a Serventia pôde constatar, a partir de pesquisas de satisfação aplicadas diariamente com os usuários, que a qualidade dos serviços prestados atendeu às necessidades dos cidadãos.

Toda a equipe do Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia está envolvida permanentemente na renovação do serviço registral, trabalhando com criatividade, disciplina e compromisso. A reestruturação que foi realizada contribuirá, certamente, para projetar o serviço de registro de imóveis para o futuro.



FACHADA - ANTIGA SEDE



FACHADA - NOVA SEDE

## NOVA SEDE

A nova sede da Serventia foi estruturada em cerca de 18 (dezoito) meses. Trata-se de um projeto planejado com rigor e cuidado, para atender aos novos desafios da sociedade. Muito além de um espaço físico, a nova sede constituiu-se num ponto de convergência de interesses dos usuários, colaboradores e expectativas por um serviço registral moderno e renovado.

As novas instalações da Serventia passaram a dispor de 1.200,00m<sup>2</sup> (um mil e duzentos metros quadrados), mais que o dobro da sede anterior. A nova sede foi projetada para comportar todo o novo desenho organizacional da Serventia e o conjunto dos processos operacionais. Atualmente, existem 6 (seis) setores: a) o Atendimento (que inclui a coordenação, atendimentos de guichê, apoio, malote e telefonistas); b) a Certidão; c) o Financeiro; d) o Centro de Documentação; e) o Cadastro; f) e o Registro (incluindo Registro, Incorporações e Loteamentos, Conferência, Resposta aos Ofícios).

A nova estrutura, além de proporcionar mais conforto ao usuário, com amplo espaço para o atendimento e superdimensionamento dos guichês e assentos, também atendeu às necessidades dos colaboradores. Foram projetadas uma sala de treinamentos, uma sala de reuniões, uma copa adequada à realização das refeições e uma sala de descanso.

Esse novo desenho permitiu a realização de diversas atividades, dentre treinamentos, planejamento das atividades e discussão dos problemas da Serventia. A estabilidade que a infraestrutura passou a fornecer também permitiu atender às metas de produtividade de cada setor, assim como a realização dos eventos internos. Também se definiu a formatação das equipes, dando mais coesão e contribuindo para a formação de um sentimento de grupo. Todas essas melhorias se reverteram na qualidade do próprio serviço prestado aos usuários.

## A CONQUISTA DO PRÊMIO DE QUALIDADE TOTAL DA ANOREG-BR



O Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia obteve, pela primeira vez, o Prêmio Diamante, a mais alta premiação oferecida pela Associação dos Notários e Registradores do Brasil (ANOREG-BR). O Prêmio de Qualidade Total tem por objetivo premiar os serviços notariais e de registro de todo o país, desde que atendam aos requisitos de excelência e qualidade na gestão organizacional, assim como na prestação de serviços aos usuários.

A conquista desse prêmio sintetizou o reconhecimento pelas importantes iniciativas técnico-administrativas que foram implementadas ao longo do ano de 2015. A nova Sede, a criação do Programa de Capacitação (PROCAPI), a redução efetiva dos prazos de registro, a implantação do novo sistema de informática, a instituição da organização de cargos e salários, além da uniformização dos procedimentos internos de registro, foram algumas das principais iniciativas. Tudo isso permitiu o êxito da Serventia.

Além disso, o Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição abriu-se ao diálogo com a sociedade, com a perspectiva de agregar sugestões de melhorias ao serviço realizado. O contato com o Município de Goiânia passou a ser intenso, especialmente com as Secretarias Municipais envolvidas nos processos de regularização fundiária e fisca-

lização tributária. O relacionamento institucional com o Ministério Público do Estado de Goiás tornou-se uma constante.

Portanto, as ações implementadas pelo Oficial Titular desse Serviço Registral têm contribuído, de forma decisiva, para elevar a qualidade dos serviços prestados pela Serventia a um patamar de excelência, além de protagonizar uma expressiva geração de empregos, em pleno período de recessão.



## PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO INTERNA

O PROCAP - Programa de Capacitação Interna foi planejado e implementado em novembro de 2014, a partir da certeza de que o conhecimento sólido e a capacitação permanente são um dos principais instrumentos de transformação, especialmente quando se busca oferecer serviços de excelência, ágeis e de qualidade.

Esse programa objetiva treinar continuamente os colaboradores para assegurar o cumprimento da missão da Serventia, que é garantir segurança jurídica imobiliária, por meio de um serviço eficaz, conferindo publicidade aos atos praticados, com respeito às leis e às pessoas.

O PROCAP possui duas linhas de atuação: a) corresponde à formação continuada, aplicada a todos os colaboradores dos diversos setores, cujos resultados das avaliações passam a compor os seus assentos funcionais, para fins de ascensão; e b) funciona como requisito para a contratação, quando é obrigatória a participação nas aulas e a avaliação posterior dos conhecimentos adquiridos.

A criação do programa instaurou uma nova cultura educacional, com a valorização e a aposta no desenvolvimento de seus colaboradores, dando a todos oportunidade de aprofundamento nos mais diversos temas tratados no dia-a-dia.

A metodologia de ensino inclui aulas teóricas, com a apresentação de conteúdo doutrinário e legislativo, assim como aulas práticas, ocasião em que são tratados os casos que aparecem no cotidiano da Serventia.

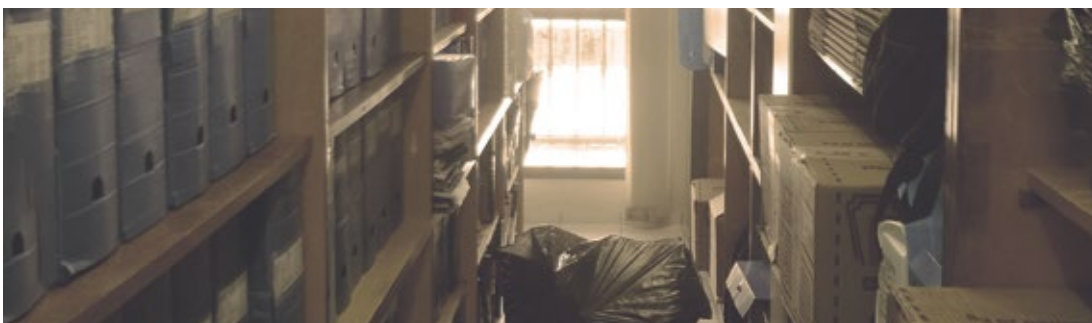
As aulas são ministradas em um espaço pensado e projetado para atender até 20 (vinte) colaboradores por turma. A sala está equipada com os recursos necessários a facilitar a apresentação de imagens digitalizadas, a leitura de textos ou de legislação. O programa conta

com um Substituto Técnico exclusivo para a sua execução.

Um bom exemplo dos temas tratados é o estudo do Módulo XI – Naturezas em espécie – Inventário e Partilha. Este módulo foi criado para preparar melhor os atendentes da Serventia na recepção desses títulos, sejam judiciais ou extrajudiciais.

As informações transmitidas nas aulas melhoram a compreensão dos títulos e, conseqüentemente, as informações prestadas na recepção dos usuários. Também permite maior exatidão na cotação dos emolumentos e na elaboração das notas devolutivas, contribuindo para a melhoria dos prazos necessários à prestação dos serviços.

O PROCAP é um projeto estrutural de extrema importância para a organização da Serventia, pois oferece a base para a prestação de um serviço de excelência, em todos os setores. É o Registro de Imóveis preparando os seus colaboradores para os desafios do dia-a-dia.



CEDOC - ANTIGA SEDE

CEDOC - NOVA SEDE

## A IMPLANTAÇÃO DO NOVO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO

### O INCIPIENTE SETOR DE ARQUIVO

A Serventia contava, em 9 de abril de 2014, data de início do exercício do novo Oficial de Registro, com um incipiente Setor de Arquivo, cujos profissionais não tinham qualificação específica para o exercício da função. Nesse local, não havia qualquer informação precisa que identificasse o acervo presente na Serventia ou fora dela. Além disso, havia uma parte considerável de títulos, plantas e toda sorte de documentos arquivados externamente junto ao denominado "Arqui-

vo Off" (empresa de prestação de serviços de guarda e conservação de documentos).

O Arquivo era frequentado por qualquer pessoa que pretendesse analisar ou retirar um documento, sem qualquer controle de entrada ou saída de fichas de matrícula. As fichas circulavam por toda a Serventia, o que as deixava vulneráveis, podendo sofrer extravios e danos (manchas de café, rabiscos e rasgões), comprometendo as informações ali contidas e a própria segurança necessária à prática dos atos de registro.

Vários títulos ficavam com a análise paralisada, para que fossem realizadas buscas e localizada a matrícula necessária à prática do ato. O analista somente praticava o ato com a ficha em mãos. Isso provocava atrasos e grande insegurança quanto à correta guarda e preservação desses documentos.

Inúmeras fichas de matrícula não estavam atualizadas com os dados constantes do sistema. Em determinadas situações, poderia haver comprometimento de informações relacionadas à situação dominial dos imóveis. O procedimento de registro, até então utilizado, não contemplava a impressão imediata dos atos recém-praticados, demonstrando toda a falência do procedimento operacional de registro.

### A ESTRUTURAÇÃO DO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO : NOVOS PARADIGMAS INSTITUCIONAIS E GERENCIAIS

O primeiro passo para a reformulação do setor foi compreender que a sua dimensão ia muito além de um mero arquivo de documentos antigos e em desuso. O Centro de Documentação constituía o centro de informações da Serventia. Ele se interligava a todos os demais setores, fornecendo informações e dados necessários à execução dos serviços, razão pela qual precisava estar dotado de mecanismos eficientes de comunicação.

A implantação desse novo conceito exigiu a renovação de todo o quadro de pessoal. Foram contratados profissionais com formação superior completa e pós-graduação nas áreas de Biblioteconomia, História e Museologia.

O setor passou, no período da reestruturação, dos 4 (quatro) antigos funcionários para contar com os 11 (onze) dedicados colaboradores. Desses, 2 (dois) eram estagiários do curso de história, que auxiliavam no processo de documentação do acervo, além de colaborar na busca de arquivos.

O antigo arquivo transformou-se no novo Centro de Documentação, com cerca de 113,26 m<sup>2</sup> (cento e treze, e vinte e seis centésimos metros quadrados) exclusivos para o acervo. Além disso, possui mais 106,89 m<sup>2</sup> (cento e seis, e oitenta e nove centésimos metros quadrados), que agregam as funções de finalização dos registros, higienização, catalogação e restauração dos documentos.

Também foram projetadas, dentro dessa estrutura, uma sala de restauração e outra de processamento técnico. Todas as salas possuem ventilação e refrigeração adequadas. Os índices de temperatura e umidade seguiram as orientações do Conselho Nacional de Arquivo (CONARQ).

A sala do acervo passou a ter 60 (sessenta) armários específicos para a guarda de matrículas, 2 (dois) armários para a guarda de microfiches e 2 (dois) armários para a guarda das fichas do Indicador Real de Loteamentos e Condomínios. As estantes adquiridas foram projetadas para armazenar cerca de 5.000 (cinco mil) caixas padrão-arquivo. Todo o mobiliário passou a ser composto por cores diferenciadas, para a identificação de sua tipologia.

Na sala de restauração existe pia e equipamentos de proteção individual (como jaleco branco, luvas e máscaras), para o manuseio de objetos e substâncias. Enquanto a sala de processamento técnico está equipada com scanners para documentos padrão escritório; scanners planetários; e scanners de plantas até A0; equipamentos antes inexistentes nesse ambiente.

No mesmo período, foi realizada a digitalização de todas as 297.000 (duzentas e noventa e sete mil) matrículas, existentes à época, relativas ao Livro 2, além de aproximadamente 21.000 (vinte e uma mil) fichas, relativas ao Livro 3.

Esse trabalho de digitalização modificou o processo de registro e de emissão de certidões, para excluir toda e qualquer retirada de matrícula do novo Centro de Documentação. O acesso aos funcionários foi restringido, sendo franqueado, somente, aos colaboradores do próprio setor e à Diretoria. Foi desenvolvida uma política de acesso mínimo, a fim de aumentar a segurança na guarda e na conservação dos documentos.

Outra importante linha de ação cuidou da organização documental. Nesse sentido, foram realizadas atividades de identificação de tipologia, estado de conservação, higienização e guarda preventiva. Várias plantas foram fotografadas e inseridas no sistema, para facilitar

o manuseio. O objetivo foi conceder acesso a todo o acervo por meio digital, a fim de eliminar o manuseio físico, modernizando a prática registral e conservando os documentos.

Paralelo às iniciativas acima mencionadas, iniciou-se o planejamento de restauração de todos os 116 (cento e dezesseis) Livros de Transcrições da Serventia. Esse trabalho, pioneiro na história da Serventia, garantirá a preservação do acervo. Serão realizados também levantamentos sobre as matrículas que pertencem à primeira circunscrição, identificando a procedência de cada uma delas e definindo se ainda estão circunscritas à área de competência da Serventia.

Todo o acervo foi trazido ao Cartório, após ser analisado e mapeado, visando a classificação e catalogação. Iniciou-se um trabalho de processamento técnico, que consiste na digitalização, descarte e inserção de dados no sistema, segundo a tabela de temporalidade do CNJ. Essa ação dará mais disponibilidade aos documentos.

O novo Centro de Documentação também iniciou o desenvolvimento de um trabalho sociocultural voltado à educação patrimonial, pioneiro no Estado de Goiás. A primeira iniciativa do projeto será realizada na própria Serventia, a partir da organização de uma exposição fotográfica de documentos antigos que retratem uma parte da história dos Registros Públicos e as profundas mudanças ocorridas nas últimas décadas. Esse projeto, em seu sentido mais amplo, pretende atingir alunos do ensino básico e visa obter parcerias e incentivos financeiros com entidades públicas e privadas.

O setor também passou a utilizar material específico e especialmente desenvolvido para a sua atividade, como fitas de qualidade arquivista para reparos em documentos e espátulas para higienização. Será desenvolvido ainda um projeto de gestão documental, com a finalidade de controlar o processo de produção, armazenamento e preservação de todos os documentos da Serventia.

A par de todas as ações, a Serventia proporcionará uma bolsa de estudos para incentivar alguns colaboradores do CEDOC a fazer um curso de pós-graduação voltado para a área de atuação. O curso, dirigido pela Associação de Arquivos de Goiás (AAG), pretende ins-

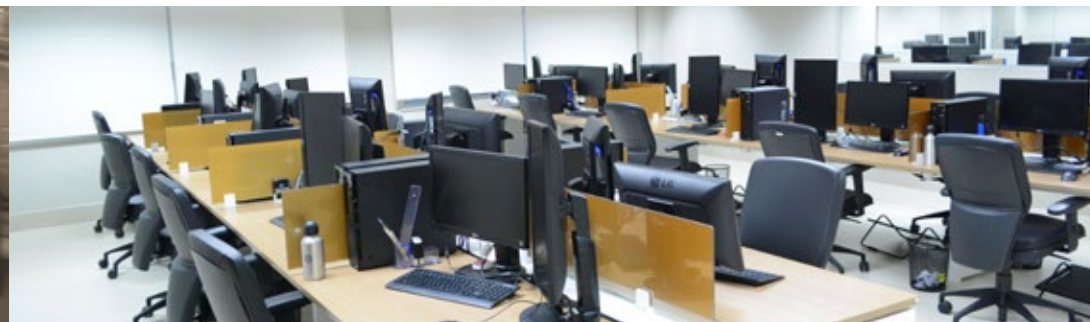
trumentalizar os profissionais da área de documentação para uma gestão de excelência de arquivos.

Desse modo, as ações voltadas à implantação do Centro de Documentação serão desenvolvidas e acompanhadas a partir de um criterioso trabalho metodológico, garantindo o cumprimento das atribuições do novo setor. Esse trabalho de estruturação permitirá a modernização da prática registral, tão necessária nos tempos atuais.





REGISTRO - ANTIGA SEDE



REGISTRO - ANTIGA SEDE

## REGISTRO

### SITUAÇÃO INICIAL

O Setor de Registro não possuía critérios de análise homogêneos. Não era realizada uma qualificação jurídica, propriamente dita, sobre a registrabilidade dos títulos. As iniciativas implementadas realizaram uma verdadeira ruptura com a praxe registral anterior, principalmente quanto à qualificação jurídica, cujo rigor visava garantir a segurança jurídica necessária à prática dos atos de registro.

Foram corrigidas as minutas dos atos praticados, que apresentavam erros de regência verbal e nominal, sintaxe, acentuação e pontuação. As notas devolutivas obscuras e ininteligíveis passaram a ser revisadas, para dar mais clareza e objetividade ao seu conteúdo.

A atividade de conferência era restrita a poucos elementos e muito limitada a correções básicas relativas às metragens dos imóveis e respectivas pontuações. Era possível haver diferentes entendimentos sobre a qualificação de determinado título, havendo situações em que um poderia ser negativedo e o outro registrado.

O processo de registro proporcionava a repetição de trabalho e constantes atrasos. Isso porque a própria prática dos atos de registro estava segmentada nas fases de análise do título, sendo a

confeção da minuta de registro e a conferência dos atos. Cada uma dessas fases estava sob a responsabilidade de um escrevente distinto.

Eram realizadas novas verificações em cada uma das etapas posteriores à análise, sendo constatadas, muitas vezes, novas irregularidades. Nestas situações, todo o processo retrocedia à etapa inicial. Havia situações em que eram identificadas inconsistências jurídicas, inclusive, na fase de finalização do título. Foi preciso adotar medidas urgentes, para adequar o funcionamento da Serventia às novas práticas e proporcionar segurança e agilidade ao serviço prestado.

### MEDIDAS INICIAIS NO PROCEDIMENTO DE REGISTRO

Diante da falência do procedimento de registro vigente até então, foram implantadas algumas medidas para melhorar a qualidade dos serviços de análise e os prazos necessários à prática dos atos de registro. A primeira medida foi a fusão das atividades de análise e de confeção de registro, antes separadas. Posteriormente, foram adotadas técnicas modernas de análise dos títulos, que contemplou a adoção de checklists ou planilhas de qualificação registral.

Essas planilhas são fruto de amplas discussões internas, em nível jurídico, e tiveram como objetivo consolidar em um documento paradigma (a ser utilizado pelos analistas) as interpretações e os requisitos de registro dos títulos que possuem acesso aos assentos registrais. Essa sistemática dedica-se a garantir a publicidade, autenticidade, segurança e eficácia das relações negociais.

O processo de registro passou a contemplar a análise detalhada dos títulos, para a posterior elaboração das minutas dos futuros registros. Posteriormente, é realizada uma nova análise, mais criteriosa, ao encargo de uma equipe de conferência, constituída por profissionais experientes e capacitados.

A atividade de conferência tem a atribuição de revisão de todos os atos elaborados, bem como dos emolumentos cobrados. Também é possível que nessa fase seja visualizada a necessidade de complementação de algum documento ou de retificação de algum instrumento, medidas que são solicitadas em notas devolutivas.

O conteúdo da apresentação das notas devolutivas foi uniformizado, passando a conter justificativa jurídica para as exigências formuladas. Além disso, passaram a ser revisadas pelo Setor de Conferência, que analisa o título de forma exauriente, no tocante à forma e ao conteúdo. Portanto, a medida garantiu clareza e objetividade às interpretações da Serventia dando segurança aos usuários.

Finalmente, foi implantada a sistemática de envio automático de mensagens, via SMS. Desde então, as notificações dos usuários sobre a existência de exigências, assim como a finalização do processo de registro, passaram a ser realizadas de maneira automática. A inovação tornou a comunicação da Serventia com os usuários mais eficiente, trazendo comodidade e agilidade nas situações em que fosse necessária a complementação de documentos ou a própria retirada dos protocolos finalizados.

Ademais, desenvolveu-se o serviço de buscas a partir do sítio eletrônico da Serventia. Assim, o acesso à informação relacionada ao serviço de registro solicitado passou a ser amplo e prático.

## RACIONALIZANDO A PRÁTICA DOS ATOS DE REGISTRO: O NOVO SISTEMA DE REGISTRO DE IMÓVEIS

Outra medida estrutural de grande impacto foi a implantação do novo Sistema de Registro de Imóveis, o Register, da empresa Escriba, que ocorreu em 1 de junho de 2015. Durante o processo de implantação, que durou cerca de 6 (seis) meses, foi realizado o treinamento de toda a equipe, a partir de simulações em uma base de testes, além da prestação de orientações periódicas. Esse trabalho permitiu consolidar ações fundamentais:

- Implantação definitiva das análises via checklists;
- Transparência na cobrança dos emolumentos, com a identificação, nos recibos e orçamentos, de todos os atos praticados; dos selos, quando utilizados; dos itens da Tabela de Emolumentos; além da discriminação completa da taxa judiciária, Fundesp, ISS-QN e total dos emolumentos;
- Simplificação do serviço de registro;
- Padronização dos atos a serem praticados;
- Abertura automática de matrículas, evitando a possibilidade de duplicidades;
- Celeridade no processo de emissão de certidão;
- Estabilização do sistema, evitando travamentos durante a execução dos trabalhos e perda das informações;
- Replicação, em tempo real, de todas as informações inseridas no banco de dados, permitindo cópia automática da base principal em uma base secundária;

Paralelamente a essas medidas, houve a reformulação e o redimensionamento da equipe e de suas atribuições. A introdução da figura do Coordenador, nesse momento, mostrou-se fundamental para a condução dos trabalhos e o aperfeiçoamento do setor.

## IMPLANTAÇÃO DE INSTRUMENTOS GERENCIAIS

O primeiro passo para a implantação dos instrumentos gerenciais<sup>1</sup> de acompanhamento e controle do Setor de Registro foi a definição do seu principal indicador: o prazo médio de registro. Para atender à necessidade de controle da meta para esse indicador, foi necessária a implantação de instrumentos gerenciais visando a identificação da demanda e o controle da produtividade e dos erros.

Iniciou-se a mensuração quantitativa de ingresso de protocolos, atos registrados, notas devolutivas geradas, atos conferidos, ofícios e intimações recebidos e enviados, assim como dos erros cometidos e procedimentos de exame e cálculo solicitados. Além disso, foram estabelecidas metas individuais e coletivas para os colaboradores, cujos erros passaram a ser identificados, avaliados e controlados.

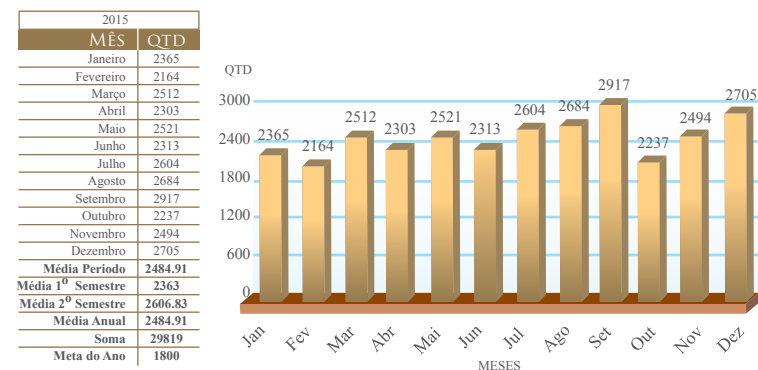
A responsabilidade pelo acompanhamento e controle das atividades de registro, análise das incorporações e loteamentos, conferência e resposta aos ofícios passou para um único Coordenador. Essa centralização mostrou-se imprescindível para a realização do controle diário dos prazos de registro e da produtividade do setor. A partir desse trabalho, foi possível dar mais eficiência à equipe.

O comportamento dos principais indicadores do Setor de Registro, no ano de 2015, revelam o êxito das ações administrativas que foram implementadas. Confira:

<sup>1</sup>Os instrumentos gerenciais mencionados são as “as planilhas de controle”. Basicamente, foram adotadas planilhas de controle para o levantamento de informações relacionadas: a) aos atos praticados; b) aos atos conferidos; c) aos ofícios recebidos e enviados; d) aos erros cometidos; e) aos procedimentos de exame e cálculo solicitados; f) às notas devolutivas formuladas; g) ao controle das férias; h) ao absenteísmo; e i) ao ajuste das funções.

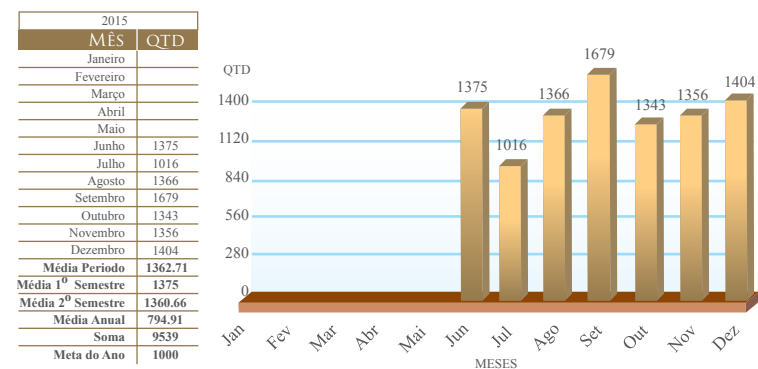
### 07.001 - QUANTIDADE DE PROTOCOLOS

De: Janeiro de 2015 até Dezembro de 2015



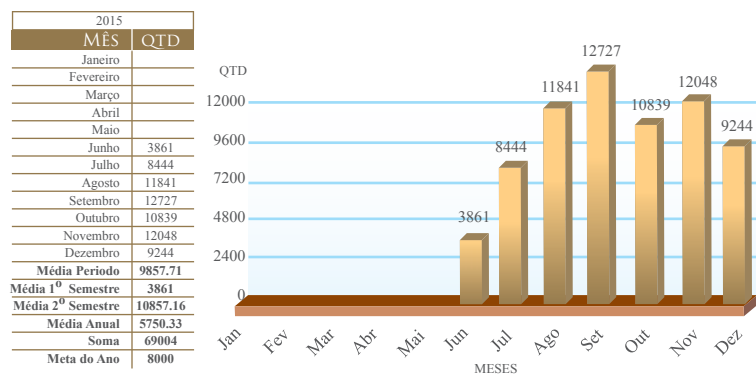
### 07.004 - QUANTIDADE DE EXIGÊNCIAS

De: Janeiro de 2015 até Dezembro de 2015



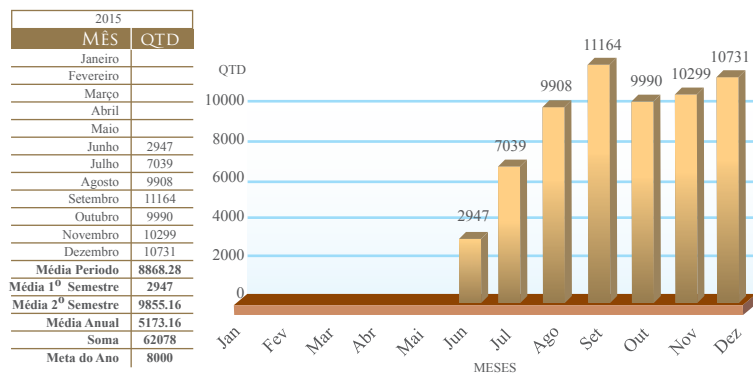
### 07.005 - QUANTIDADE DE ATOS REALIZADOS

De: Janeiro de 2015 até Dezembro de 2015



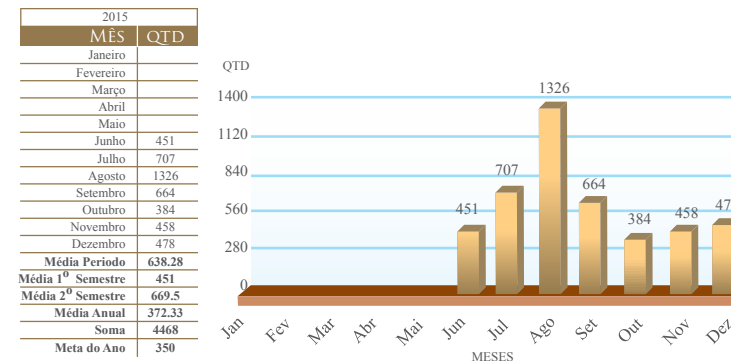
### 07.006 - QUANTIDADE DE ATOS CONFERIDOS

De: Janeiro de 2015 até Dezembro de 2015



### 07.007 - QUANTIDADE DE OFÍCIOS/INTIMAÇÕES RECEBIDOS

De: Janeiro de 2015 até Dezembro de 2015



As planilhas de erros tornaram o controle interno efetivo, além de servir de orientação para os futuros treinamentos. Os erros cometidos passaram a ser esclarecidos em reuniões semanais, proporcionando o aprimoramento da equipe e mais qualidade ao serviço de registro.

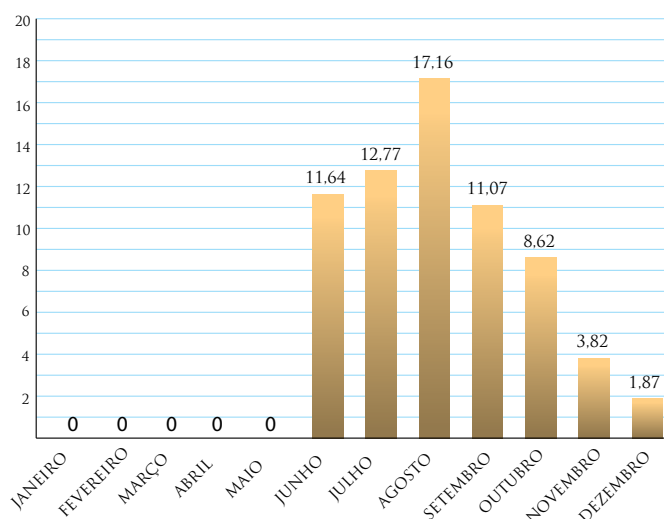
Também foram implantados os Relatórios Gerenciais. Eles retratam o setor, pois apresentam informações quantitativas, qualitativas e comportamentais a respeito da equipe. Descrevem, ainda, as atividades relacionadas a cada uma das funções, relatam o comportamento do absenteísmo da equipe, informam as reuniões realizadas e indicam a produtividade individual e de todo o setor. Além disso, também apresentam o turnover, o quadro evolutivo das horas extras, os treinamentos realizados, os erros cometidos na execução do serviço, o comportamento das metas definidas, as necessidades do setor, as melhorias implementadas e os projetos em desenvolvimento.

Os Relatórios Gerenciais são apresentados, em reunião, mensalmente, com todos os Coordenadores. O encontro possibilita o acompanhamento dos indicadores, que permitem apontar as dificuldades circunstanciais relacionadas à gestão, discutir alternativas de superação e propor soluções para os problemas.

São essas medidas que viabilizaram a redução substancial dos

prazos necessários ao registro dos títulos. Em dezembro de 2015<sup>2</sup>, o tempo médio para a prática dos atos de registro chegou a 1,87 dias. Veja a evolução dos prazos praticados pela Serventia, no ano de 2015:

### PRAZO MÉDIO DE REGISTRO - DIAS



<sup>2</sup>O tempo médio de registro corresponde ao lapso temporal necessário à realização dos registros e averbações solicitados pelos usuários. A sua contagem considera, somente, as horas úteis do expediente de trabalho necessárias à execução material dos atos registraes. O seu termo inicial é a prenotação do título, no atendimento, e o seu termo final é a confirmação dos atos de registro que foram realizados, na etapa de conferência. Trata-se de um indicador da eficiência dos meios da Serventia para a execução do serviço.

## VIRTUALIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS E NOVOS PROCEDIMENTOS DE FINALIZAÇÃO

O processo de registro foi modernizado, sensivelmente, a partir da virtualização dos documentos. Isso ocorreu por meio da digitalização de todos os títulos apresentados na Serventia. Esse procedimento é realizado em dois momentos: a) na prenotação do título, momento de apresentação do documento, no atendimento, para a realização do registro; b) ao final de todo o processo de registro, para assegurar que todos os documentos, inclusive os inseridos posteriormente à prenotação, fiquem arquivados digitalmente.

A medida garantiu o início da análise virtual dos títulos. Ela também contribuiu para melhorar a segurança dos atos praticados, a guarda e o manuseio dos documentos apresentados. Tratou-se de importante inovação em termos de prestação de serviços no âmbito extrajudicial.

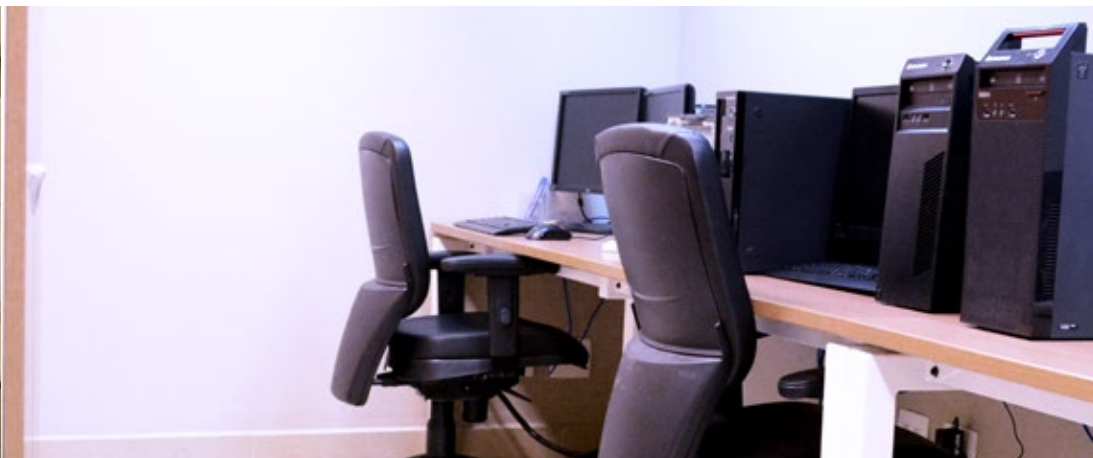
A fase de finalização dos títulos foi outro processo operacional que sofreu alterações relevantes. Nesta etapa, foi inserida a revisão prévia, necessária à impressão dos atos, nas fichas de matrícula. O processo consistiu, basicamente, na verificação da sequência dos atos, do número da matrícula e da pertinência dos documentos ao ato a ser impresso.

Além disso, todos os documentos a serem entregues aos usuários passaram a ser auditados prévia e minuciosamente. Esse procedimento visou assegurar a pertinência dos documentos ao protocolo do usuário e a confirmação da conclusão de todo o serviço que foi solicitado.

Os novos procedimentos de trabalho foram acompanhados pela aquisição de equipamentos novos, indispensáveis ao suporte das novas atividades. Foram adquiridas estações de trabalho e equipamentos, como scanners de última geração e de alta performance, elevador e planetário, para agilizar o trabalho de digitalização dos documentos mais sensíveis.



CERTIDÃO - ANTIGA SEDE



CERTIDÃO - NOVA SEDE

## CERTIDÃO

Todos os trabalhos desenvolvidos no novo Centro de Documentação, envolvendo a separação, catalogação e higienização de documentos, assim como a atualização e a digitalização das fichas de matrícula, plantas e demais documentos, contribuíram de maneira decisiva com o serviço de emissão de certidões. Inúmeras certidões de inteiro teor são emitidas, imediatamente, no ato da solicitação, por meio da sistematização desse procedimento.

As certidões negativas de ônus também serão emitidas imediata e automaticamente, com a simples identificação da matrícula do imóvel. Isso será possível após a conclusão do trabalho de inserção, no sistema, de todos os atos de registro contidos nas matrículas. Esse modelo de serviço abre as portas para o ingresso da Serventia no Sistema de Registro Eletrônico de Imóveis (SREI).

A centralização de todo o acervo nas instalações da nova Sede contribuiu para a redução substancial dos prazos no processo de emissão de certidões. A consulta a plantas, fichas de matrículas e documentos arquivados pode ser realizada imediatamente após o pedido formulado pelo usuário. Não existe mais perda de tempo no

deslocamento das caixas de documentos, outrora arquivadas na empresa terceirizada.

O desmembramento das certidões de inteiro teor e negativa de ônus e ações conferiu mais clareza à informação a ser certificada, além de otimizar o processo de emissão, com a consequente redução de prazo. A certidão de inteiro teor continua correspondendo a uma cópia reprográfica da matrícula, enquanto a certidão negativa de ônus e ações, certifica, exclusivamente, a existência ou inexistência de qualquer tipo de restrição que possa incidir sobre o imóvel. Esta também apresenta informações a respeito do endereço e do seu proprietário, acompanhado do número do CPF.

Os levantamentos e estudos a respeito dos imóveis circunscritos ao espaço geográfico do Cartório também darão segurança e permitirão o fornecimento de informações mais seguras, pelas mais variadas modalidades de certidão. São elas: certidão a) de transcrição; b) em relatório, mediante apresentação de quesitos; c) negativa de imóvel; e e) negativa de registro. Também houve a revisão das minutas e a padronização dos procedimentos operacionais.

A Coordenação do setor passou a monitorar os prazos de execução dos serviços, a partir do acompanhamento do estoque de certi-

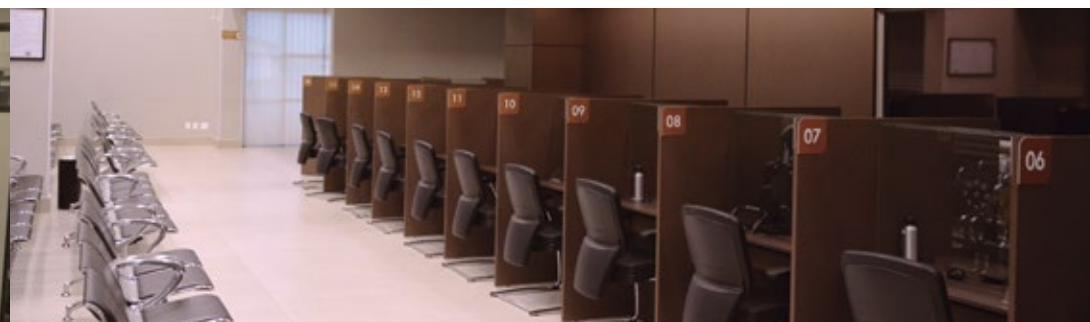
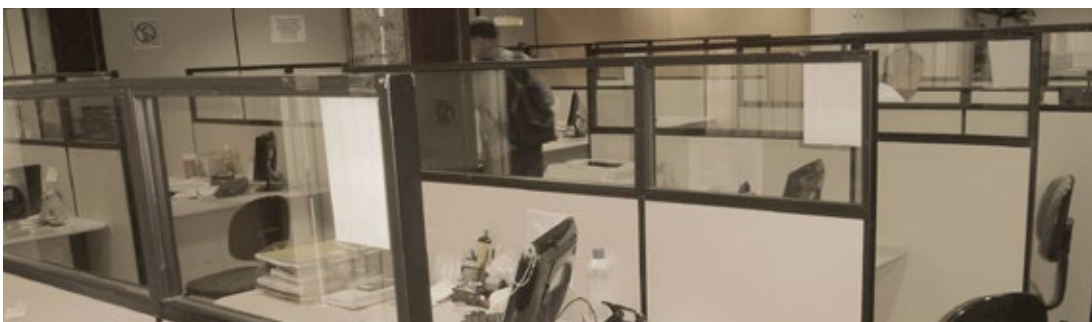
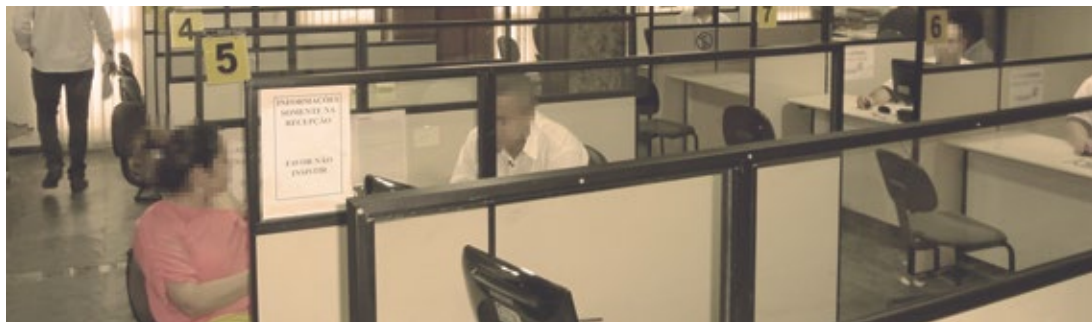
dões. As reuniões, realizadas semanalmente, discutiam e orientavam os colaboradores sobre os posicionamentos adotados, além de abordar as dificuldades observadas no transcurso das atividades diárias.

Atualmente, a emissão de certidão ocorre mediante procedimento de auditoria prévia dos pedidos. Estes, são previamente analisados e, quando há divergência ou dúvida sobre a solicitação, retornam ao atendimento, para a realização de contato com os usuários. Isso ocorre porque os mesmos, em muitas situações, possuem dificuldades na identificação da matrícula, da titularidade, ou do endereço do imóvel desejado.

Os procedimentos adotados visam garantir, cada vez mais, segurança às certificações que envolvem a identificação de restrições sobre as matrículas dos imóveis. A cautela ganha relevo na medida em que referidas certidões são fundamentais na identificação da solvabilidade das pessoas físicas e jurídicas que ingressarem com pedidos de crédito junto às instituições financeiras.

As melhorias na qualidade da estrutura do Cartório proporcionaram, ao setor, condições de trabalho e organização interna mais adequados. O fluxo de trabalho, agora, é distribuído dentre os diversos níveis de escreventes do setor, garantindo a qualidade do serviço e reduzindo os prazos de pesquisa e emissão das certidões, que alcançavam, na antiga gestão, até mais que 5 (cinco) dias úteis.





ATENDIMENTO - ANTIGA SEDE

ATENDIMENTO - NOVA SEDE

## SETOR DE ATENDIMENTO

### INÍCIO DAS ATIVIDADES E PRINCIPAIS MEDIDAS

O início das atividades, na Serventia, foi marcado por consideráveis atrasos nos processos relacionados ao atendimento dos usuários e ao registro dos títulos. Vários escreventes de análise deixavam as suas atividades para auxiliar no atendimento dos usuários. Essa rotina de trabalho afetava o Setor de Registro e revelava a necessidade de modificações nos processos do Setor de Atendimento, bem como de uma melhor preparação dos colaboradores desse setor.

Inicialmente, foram tomadas as medidas emergenciais e necessárias para a melhoria do atendimento aos usuários, com o intuito de

fornecer-lhes condições de conforto mais adequadas, ainda na antiga Sede. O número de guichês de atendimento passou de 10 (dez) para 24 (vinte e quatro), representando um acréscimo de cerca de 41,66 % (quarenta e um inteiros e sessenta e seis por cento).

Além disso, ampliou-se o espaço da recepção, para a inserção de mais assentos, cerca de 50% (cinquenta por cento) a mais que as já existentes. A Serventia passou a dispor de 60 (sessenta) assentos para os usuários, quantidade que se mostrou suficiente ao longo do período. O antigo ambiente também contava com acesso gratuito à internet.

Naquele momento, foi inserido um guichê específico para a retirada dos títulos e dois atendentes exclusivos para a recepção dos documentos que retornavam à Serventia, por força das notas devolutivas formuladas pelos escreventes. Os resultados foram extrema-

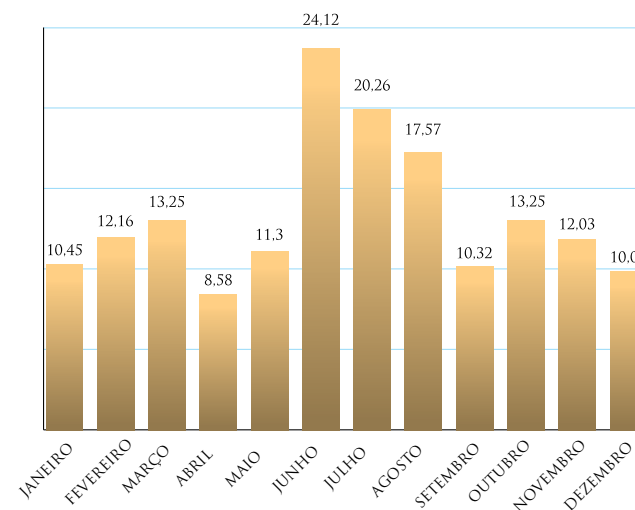
mente positivos, segundo informações colhidas com os usuários em atendimento, o que demonstrava o êxito das alterações que estavam sendo realizadas.

Ainda na antiga Sede, a Serventia recebeu a visita do PROCON/GOIÂNIA, em ação fiscalizatória pelos serviços extrajudiciais deste município. O relatório de visita certificou, expressamente, que "Com visita a empresa supracitada não ficou constatado tempo superior a 30 min em atendimento, bem como no estabelecimento está visível ao cliente tabela de valores, nesta data". Portanto, a Serventia, sob a nova titularidade, sempre honrou com o compromisso de atender aos seus usuários com brevidade, como ficou constatado pelo PROCON/GOIÂNIA.

## O ATENDIMENTO NA NOVA SEDE

O atendimento, agora na nova Sede, tornou-se mais ágil e de melhor qualidade. O tempo de espera dos usuários passou a ser acompanhado permanentemente. É possível constatar, a partir da análise do gráfico abaixo, que junho de 2015 foi o mês que apresentou o índice mais elevado. Isso ocorreu devido à adaptação dos colaboradores ao novo sistema. Contudo, os meses subsequentes registraram a estabilização do tempo médio de espera em excelentes patamares, chegando a pouco mais de 10 min, em dezembro de 2015:

TEMPO MÉDIO DE ESPERA - MIN



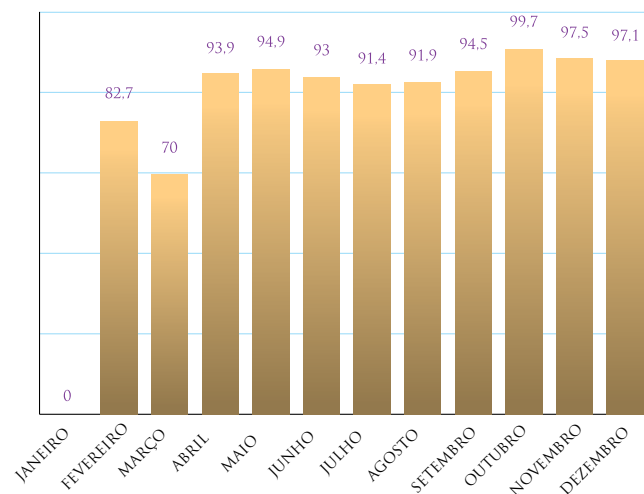
Outro ponto importante foi a reformulação da equipe, medida necessária diante das exigências de qualificação técnica, postura ética e ampliação da quantidade dos pontos de atendimento. Ainda em 2014, foram acrescentados mais 14 (quatorze) guichês para o atendimento dos usuários.

A necessidade do serviço impôs uma maior especialização das funções, com o consequente aumento da quantidade de pessoal. O setor passou a dispor de um total de 37 (trinta e sete) colaboradores, 20 (vinte) no atendimento dos guichês, 3 (três) realizando a triagem e a entrega de fichas, 8 (oito) no atendimento ao telefone - sendo 4 (quatro) de manhã e 4 (quatro) à tarde -, 1 (uma) colaboradora exclusiva no atendimento de e-mails, 3 (três) colaboradores no serviço de malote e 1 (um) colaborador realizando o controle de títulos.

Os excelentes resultados auferidos nas pesquisas de satisfação, especialmente quanto à avaliação dos atendentes, apontaram o acerto da renovação dos colaboradores do atendimento. As pesquisas eram

aplicadas, diariamente, e contavam com duas vias de avaliação: uma delas, pelos tablets, dispostos nos próprios guichês, e a outra, pelo site. Os dados mensais relativos ao ano de 2015 apresentam o empenho do setor em realizar um bom atendimento:

### NOTA MÉDIA DOS ATENDENTES



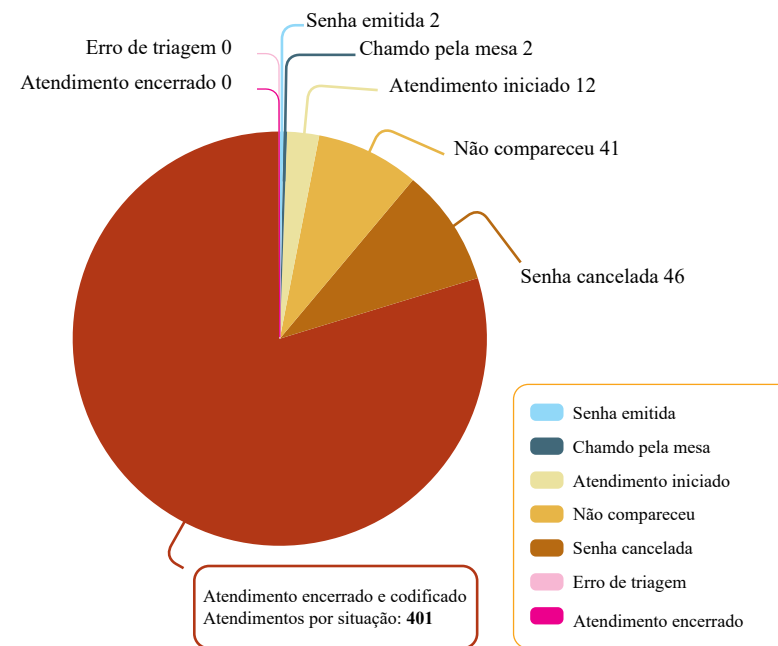
### MEDIDAS DE CONTROLE

A instalação do Sistema de Gerenciamento do Atendimento (SGA) tornou o acompanhamento das senhas, pelos usuários, mais prático e visível. O software de controle de chamadas promoveu mais agilidade ao atendimento. Além disso, permitiu o funcionamento em dois painéis simultâneos - 2 (duas) grandes TVs -, afixados na recepção. Esse sistema também possibilitou estabelecer um histórico diário de informações relacionadas aos tempos de prestação de serviço e de espera, auxiliando o controle do setor.

Atualmente, é possível verificar a quantidade de atendimentos realizados por cada colaborador, o tipo de atendimento realizado e o tempo gasto no atendimento. Essas informações são fundamentais para a orientação de todas as ações a serem implementadas no setor.

Segue, abaixo, a tela de acompanhamento dos atendimentos:

### ATENDIMENTOS REALIZADOS EM 01/02/2016 REGISTRO DE IMÓVEIS DA 1ª CIRCUNSCRIÇÃO DE GOIÂNIA



Além da possibilidade de marcação dos tempos de execução dos serviços e de produtividade, é possível levantar estatísticas sobre o volume de cada um dos serviços – pedidos e entrega de certidão, devoluções de títulos, pedidos de registro, atendimento de pendências e atendimento aos tabelionatos. Os dados estatísticos são fundamentais e foi com base neles que diversas ações foram implementadas.

O quadro abaixo corresponde a uma tela do Sistema SGA, utilizada para o controle diário do setor:

**SGA | atendimentos em todos os status**

**REGISTRO DE IMÓVEIS DA 1ª CIRCUNSCRIÇÃO DE GOIÂNIA**

Período de 01/02/2016 a 01/02/2016

Senha	Cliente	Data	Chamada	Início	Fim	Serviço Triado	Status	Atendente
C1		01/02/2016	08.01.58	08.02.45	08.25.12	CERTIDÃO	Atendimento encerrado e codificado	karilalina
E2		01/02/2016	08.02.31	08.02.57	08.06.50	ENTREGA DE CERTIDÃO	Atendimento encerrado e codificado	walmerycaastro
R3		01/02/2016	08.02.38	08.03.02	08.26.01	REGISTRO	Atendimento encerrado e codificado	caroline salom
R4		01/02/2016	08.02.43	08.03.13	08.13.36	REGISTRO	Atendimento encerrado e codificado	dayannasmilano
E5		01/02/2016	08.04.07	08.04.21	08.11.32	ENTREGA DE CERTIDÃO	Atendimento encerrado e codificado	isabela.silva
C6		01/02/2016	08.05.15	08.07.11	08.23.40	CERTIDÃO	Atendimento encerrado e codificado	andressa.nery
C7		01/02/2016	08.06.59	08.07.24	08.15.31	CERTIDÃO	Atendimento encerrado e codificado	ana.jesus
E8		01/02/2016	08.07.07	08.07.26	08.10.28	ENTREGA DE CERTIDÃO	Atendimento encerrado e codificado	sarahgeraldino
C9		01/02/2016	08.07.13	08.07.45	08.26.23	CERTIDÃO	Atendimento encerrado e codificado	lidiane.marques
D10		01/02/2016	08.07.48	08.08.21	08.50.02	DEVOLUÇÃO DE TÍTULOS	Atendimento encerrado e codificado	rafael.belchior
C11		01/02/2016	08.10.11	08.11.42	08.21.03	CERTIDÃO	Atendimento encerrado e codificado	heglert.carvalho
P12		01/02/2016	08.10.25	08.10.42	08.37.10	PENDÊNCIAS	Atendimento encerrado e codificado	sthefany.marinho
R13		01/02/2016	08.16.15	08.16.37	08.45.38	REGISTRO	Atendimento encerrado e codificado	loiane.gestorilli

## MEDIDAS IMPORTANTES NA ESTRUTURAÇÃO DO SETOR

Também foi implantado, ainda na antiga Sede, o atendimento especial aos Tabelionatos, pelo sistema de Malote, além dos pedidos de certidão via e-mail. Esses serviços permitiram otimizar a execução

da prestação dos serviços, proporcionando facilidades aos seus usuários. Além disso, a certidão de inteiro teor passou a ser entregue imediatamente no ato da sua solicitação.

O novo espaço físico da Serventia possibilitou modernizar ainda mais os serviços prestados. Conforto, espaço e qualidade no atendimento foram ganhos representativos dessa nova fase. Os documentos recepcionados passaram a ser digitalizados, podendo ser guardados de maneira mais segura e organizada.

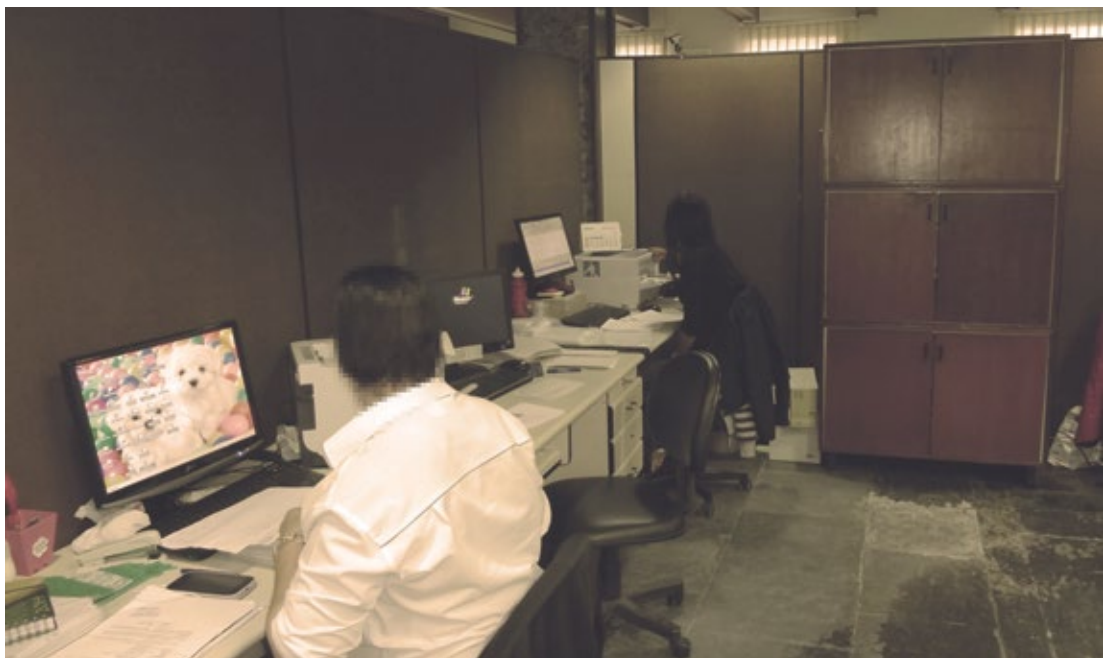
Houve, também, a inclusão dos caixas nos guichês, o que facilitou a cobrança dos emolumentos, que passou a ser realizada diretamente pelos atendentes. Isso agilizou, consideravelmente, o atendimento aos usuários.

A organização de cargos e salários constituiu um grande diferencial para o setor, pois elevou a motivação e o desempenho dos colaboradores nas suas atividades diárias. Com a implantação do plano, o departamento iniciou a distribuição das atividades, segundo o nível de cada colaborador. Percebeu-se importantes ganhos de eficiência, a partir dessas novas sistemáticas de trabalho.

Também foram estruturados os treinamentos setoriais. Eles foram desenvolvidos em duas linhas básicas: a) alinhamentos de rotinas e processos; e b) conhecimentos sobre a Normativa Interna.

As rotinas e processos ficaram ao encargo da Coordenação do setor, enquanto os conhecimentos sobre a Normativa Interna são ministrados pelo Setor Administrativo. Essa prática melhorou o entendimento dos colaboradores sobre as suas rotinas, o trabalho e as normas de conduta interna.

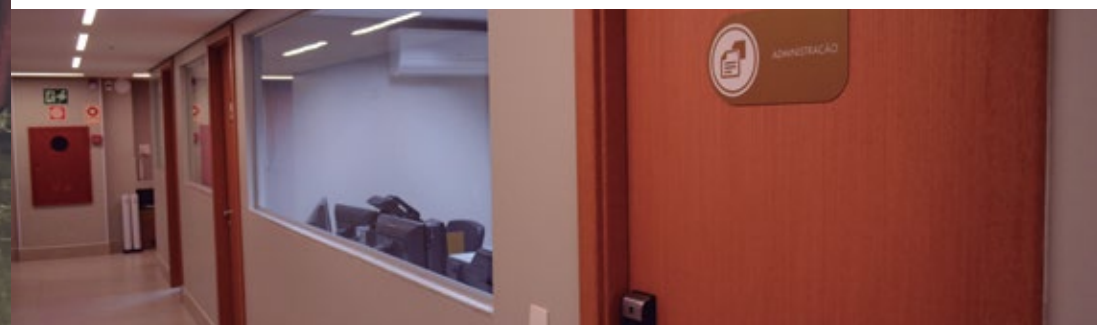
Todo esse trabalho foi possível a partir do fortalecimento da Coordenação. As metas do setor foram desdobradas e acompanhadas, diariamente. Os Relatórios Gerenciais auxiliavam o controle, na medida em que sintetizavam todo o conjunto de ações e metas, permitindo o acompanhamento dos indicadores.



ADMINISTRATIVO - ANTIGA SEDE



ADMINISTRATIVO - NOVA SEDE



## ADMINISTRATIVO

### PRIMEIROS PASSOS

Inicialmente, a Serventia não dispunha de um setor administrativo, propriamente dito. Havia, apenas, uma funcionária responsável por uma espécie de RH, que atuava juntamente com um escritório de contabilidade. As atividades desenvolvidas consistiam, exclusivamente, na realização de pequenos eventos e distribuição de cestas de aniversário.

Imediatamente, foi possível perceber que a Serventia carecia de iniciativas estratégicas. Foi necessário desenvolver um planejamento que contemplasse, no mínimo, as seguintes linhas de atuação:

- Qualidade na prestação dos serviços;
- Organização administrativa;
- Treinamento e capacitação da equipe (incluindo palestras e cursos);
- Melhoria da imagem institucional da Serventia;
- Inovação; e
- Desenvolvimento de atividades socioculturais e socioambientais.

Pensando nisso, a Serventia contratou, no mês de março de 2014, a empresa Cruz e Feltrini Ltda – Txai Desenvolvimento. A organização atua em consultoria e assessoria na área de gestão organizacional, estratégica e de qualidade, com especialização em Cartórios e Tabelionatos. A Cruz e Feltrini, de conceituado nome no Brasil, desenvol-

ve trabalhos na área há mais de 10 anos no mercado.

O primeiro passo para a expansão e investimento nessas linhas de atuação foi o desenvolvimento do Planejamento Estratégico Anual. A partir de então, com base no trabalho de pesquisas com colaboradores e usuários, foi possível traçar metas de trabalho e dar início à estruturação racional da organização, com prioridades e objetivos claros.

A tarefa inicial visou aprimorar os procedimentos de trabalho já existentes, treinar e desenvolver as pessoas. A mudança contribuiu também para a intensa modernização dos serviços e a padronização dos procedimentos. Todo o projeto técnico-administrativo desenvolvido visou ampliar a cultura da qualidade no ambiente de trabalho.

A vida interna da Serventia também foi organizada, como consequência da instituição da Normativa Interna. Esse instrumento foi criado para estabelecer regras (direitos e obrigações) a serem cumpridas por empregados e empregador.

Além da Normativa Interna, também foi implementada a Política de Segurança da Informação. O sistema diz respeito a todo o conjunto de procedimentos e cuidados necessários com as informações disponíveis no banco de dados da Serventia.

## A ORGANIZAÇÃO DE CARGOS, FUNÇÕES E SALÁRIOS

A organização de funções, cargos e salários constituiu uma etapa importante na estruturação da Serventia. A sua implantação ocorreu após a descrição de todas as atividades desenvolvidas pelos colaboradores. Posteriormente, funções similares foram reunidas e definiram-se setores, competências, responsabilidades e requisitos de ingresso.

Também foram estabelecidos os níveis, dentro de cada setor, bem como os respectivos salários. O ajuste da remuneração foi realizado com base em pesquisa no mercado goiano, na mesma área de pres-

tação de serviço e em segmentos assemelhados, considerando, sempre, responsabilidades e competências. Todas as distorções salariais verificadas foram corrigidas, equiparando os salários daqueles que exerciam funções idênticas.

A partir daí, instituiu-se justiça salarial. Abriu-se a possibilidade para as ascensões, valorizando-se os critérios de meritocracia. Os colaboradores passaram a visualizar uma carreira dentro da Serventia.

A organização de cargos e salários veio acompanhada do plano de saúde. Esse benefício, inicialmente, foi instituído de maneira integral aos colaboradores. Também contemplou 50% (cinquenta por cento) dos dependentes. Ele foi recebido com bastante entusiasmo, pois foi o principal item de interesse dos colaboradores, segundo o diagnóstico inicial realizado ainda em 2014.

## INSTRUMENTOS GERENCIAIS

A estruturação contou com a adoção de algumas medidas gerenciais: a) a definição de procedimentos operacionais padrão, para as rotinas dos diversos setores; b) a implantação dos Relatórios Gerenciais mensais; e c) a criação de indicadores chave, para permitir o acompanhamento histórico dos resultados de cada um dos setores.

Os procedimentos operacionais padrão já foram formulados e estão em constante processo de revisão. Esse trabalho de acompanhamento, observação e revisão permanente está ao encargo dos Coordenadores de cada Setor.

Os POP's (procedimentos operacionais padrão) representam as melhores práticas operacionais desenvolvidas na Serventia. Isso porque, uma vez que são reiteradas e constantemente aperfeiçoadas, passam a ser descritas e consolidadas em documentos. Isso tem permitido a padronização operacional de todo e qualquer Setor da Serventia, seguindo um padrão de qualidade já testado. Também possibilita o treinamento de todo e qualquer colaborador, seja ele novo ou antigo.

## PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A Pesquisa de Clima visa a obtenção de informações sobre o ambiente da organização. Ela permite mensurar a satisfação dos colaboradores e a consequente elaboração de medidas estratégicas que acentuem o desempenho da atividade operacional da empresa. A Serventia tem realizado 1 (uma) Pesquisa de Clima a cada semestre.

O Cartório já adotou e desenvolveu várias medidas e rotinas de trabalho baseado em problemáticas colhidas em Pesquisas de Clima. Podem-se citar, como exemplos:

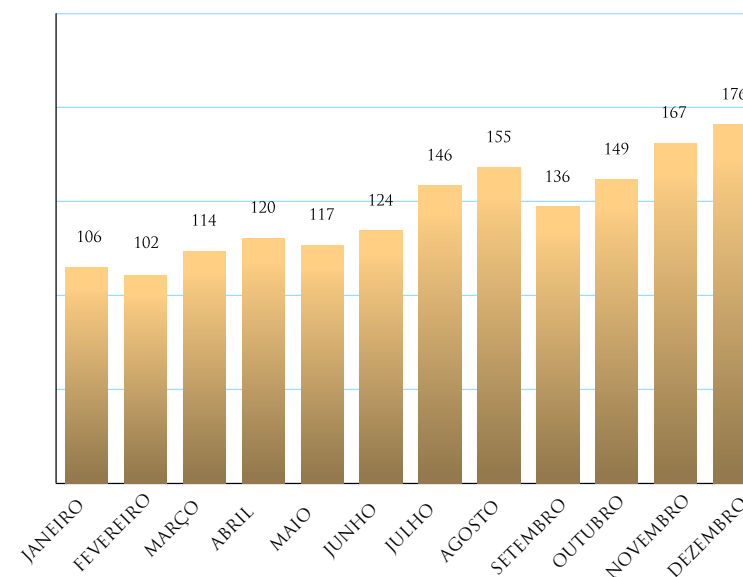
- Treinamentos sistematizados;
- Reuniões: semanais e mensais;
- Feedbacks sistematizados;
- Eventos: datas comemorativas e aniversariantes do mês;
- Provas para a ascensão profissional.

## QUADRO DE PESSOAL

Durante todo o período e reestruturações, a Serventia chegou a ampliar o seu quadro de funcionários em até 160% (cento e sessenta por cento). O crescimento de pessoal deveu-se à necessidade de realização de atividades pontuais e temporárias, como a organização, recuperação e digitalização do acervo, assim como o cadastro dos atos.

Abaixo, o quadro evolutivo dos funcionários, ao longo de 2015:

### QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS



## AÇÕES SOCIAIS, SOCIOAMBIENTAIS E DE SAÚDE

A Serventia também realizou ações voltadas à prevenção de doenças de seus colaboradores, quando realizou, em julho de 2015, uma campanha de vacinação interna. Atingiu-se cerca de 86% de todos os colaboradores. Essa importante ação de saúde demonstra todo o cuidado com aqueles que participam da construção do novo Cartório.

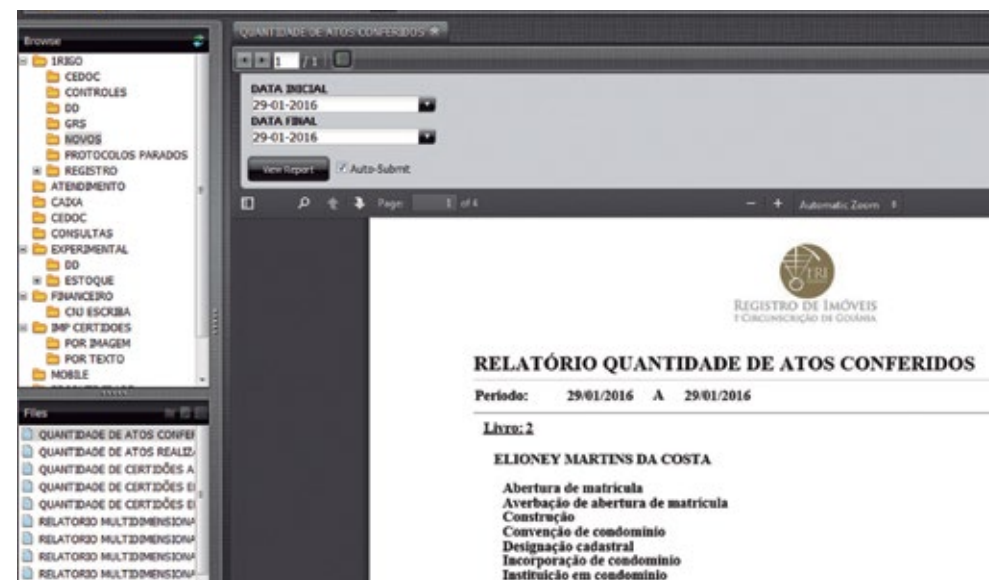
Também é possível citar a adesão a campanhas nacionais de combate ao câncer de mama e de próstata. Essas ações ocorrem a partir das atividades de divulgação e esclarecimento sobre a prevenção dessas doenças. Tratam-se das campanhas "Outubro Rosa e Novembro Azul".

Foram, ainda, desenvolvidos projetos relacionados ao recolhimento de material reciclável, assim como a redução do consumo de energia e de água. Todos eles desenvolvidos no ambiente do próprio Cartório.

## NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O Núcleo de Tecnologia da Informação foi implantado na nova sede. O objetivo foi desenvolver projetos relacionados à inovação, no âmbito do Registro de Imóveis. Essas inovações visam tanto a criação de ferramentas relacionadas à atividade de registro, quanto o desenvolvimento de instrumentos de gestão.

Um dos instrumentos de gestão mais importantes, em termos de controle, é o relatório de produtividade. Esse relatório permite o acompanhamento permanente de todos os setores e foi desenvolvido a partir da definição dos principais indicadores de cada setor. A este respeito, observa-se o relatório de atos conferidos, que é utilizado pelo Setor de Registro:



Contudo, antes de iniciar o desenvolvimento dos projetos, foi necessário estruturar o ambiente de trabalho. O Núcleo de TI foi planejado dentro de um recinto exclusivo, com servidores de última geração e ambiente adequadamente refrigerado. O Núcleo foi projetado para dar mais segurança às informações disponíveis no banco de dados.

## CENÁRIO DA ANTIGA SERVENTIA

Os equipamentos do antigo Cartório eram formados, basicamente, por máquinas montadas e insuficientes ao trabalho desenvolvido na Serventia. Os equipamentos eram de várias marcas e de baixo custo, apresentando problemas, diariamente. Os licenciamentos de softwares eram quase inexistentes.

Os servidores eram obsoletos, sem manutenção e garantia. Possuíam baixo poder de processamento e eram de capacidade técnica incondizente com a demanda, o que provocava bloqueios no sistema durante os horários de pico de atendimento.

Os monitores antigos não possuíam ergonomia e estavam com adaptações - elevação da altura da tela - fora do padrão. O tamanho da tela também se mostrava incompatível para a leitura, uma vez que eram de 15" polegadas, além de contribuir para o consumo excessivo de energia.

A rede lógica apresentava inúmeros problemas. A rede era precária, ocasionando lentidão no sistema, falhas na gravação dos dados cadastrados e interrupções ao longo do dia. Os impactos na qualidade do atendimento prestado eram substanciais, devido às falhas constantes da rede, que era de baixa velocidade e não atendia a demanda do Cartório. Os equipamentos físicos da rede, como roteadores e switches, tinham baixa qualidade, em razão de adaptações fora do padrão e especificações técnicas.

Já a rede elétrica estava fora dos padrões e especificações técnicas. Nela, havia inúmeras adaptações improvisadas, para se adequar ao crescimento e à demanda da Serventia. Eram registrados, regularmente, a ocorrência de curtos-circuitos nos equipamentos.

Os equipamentos de monitoramento também eram de baixa qualidade. As câmeras eram analógicas, com imagem desfocada e de difícil visualização. O servidor de gravação das imagens era uma máquina montada e de baixo processamento. As imagens ficavam armazenadas por apenas 10 (dez) dias e havia a perda constante de sinal.

O equipamento do sistema de atendimento também apresentava falhas. As interrupções na chamada de senhas nos painéis eram constantes. O setor convivía com a insuficiência de Relatórios Gerenciais, pouca usabilidade e dificuldades de visualização da senha no painel, pois a tela era muito pequena.

As impressoras não possuíam manutenção e os tonners e suprimentos de reposição eram de segunda linha, geralmente manufa-

turados ou incompatíveis (tôner importado de baixo custo e qualidade). Portanto, havia uma baixa qualidade da impressão, além de constantes falhas, o que proporcionava um alto índice de desperdício de papel. Ademais, os equipamentos estavam sem garantia.

Sobre os scanners, a quantidade era incompatível com a demanda e não havia manutenção adequada. Essas dificuldades comprometiam a execução dos serviços.

## NOVO CICLO DE REESTRUTURAÇÕES

Foi realizada a aquisição de servidores de alta tecnologia, com grande capacidade de processamento e replicação. Os computadores adquiridos, à época, eram de última geração, com garantia de 3 (três) anos e licenciamento. As aquisições de todos os equipamentos foram realizadas no segundo semestre de 2015, considerando os itens mais modernos em cada uma de suas categorias.

Os monitores passaram a ser de 21.5" polegadas, de LED, e com ajuste de altura e de posição, tanto vertical, quanto horizontal. A linha de monitores, inteligente, era de baixo consumo de energia. Foram adquiridos 2 (dois) monitores por colaborador, em todos os departamentos que trabalhassem com leitura de documentos e/ou manipulação de planilhas.

A rede lógica, na nova Sede, foi superdimensionada, para comportar a demanda exigida pela prestação do serviço. Ela foi testada e certificada com switches da marca HP, com garantia superior a dez (10) anos. A nova rede não apresentava pontos de roteadores adaptados, sendo toda planejada sem adaptações ou emendas. As ligações entre os racks foram feitas em fibra óptica, melhorando a performance e minimizando erros na transmissão de dados.

A Serventia passou a dispor de 6 (seis) roteadores wi-fi, sendo 3 (três) disponibilizados para os clientes e 3 (três) para o uso interno. A rede elétrica foi projetada e planejada para atender a demanda

atual e um possível crescimento interno. Ela é estabilizada em 220V (duzentos e vinte volts) e possui dois recursos de redundância, em caso de interrupção no fornecimento de energia: a) o primeiro é o no-break, que suporta toda a rede de equipamentos e de servidores da Serventia, por até 25 (vinte e cinco) minutos, até que o segundo recurso entre em atividade; b) o gerador, que consegue suprir toda a rede de equipamentos e de servidores da Serventia por até 8 (oito) horas.

Além disso, a Serventia adquiriu um moderno equipamento de monitoramento de imagem, com alta qualidade e definição. Todos os departamentos passaram a ser monitorados por câmeras digitais. O sistema de monitoramento permite acesso remoto e armazenamento de imagens das áreas comuns por um longo período. Em áreas específicas, esse período pode ir além de 150 (cento e cinquenta) dias. O Cartório possui recursos de controle de acesso completo à parte interna, através de fechaduras eletrônicas controladas via cartão/senha ou acesso biométrico.

O painel de senhas foi reestruturado a partir da troca do software de gerenciamento do atendimento. Foram adquiridos 3 (três) televisores de 55" polegadas, para facilitar a visualização pelos clientes. O novo painel passou a apresentar as 3 (três) últimas senhas chamadas e a transmissão de avisos e alertas. Também dispunha de Relatórios Gerenciais, que auxiliavam a tomada de decisão.

O novo sistema apresentava um reduzido número de erros, chegando a quase zero. Isso reduziu o prazo médio de atendimento e, conseqüentemente, o índice de reclamações por parte dos usuários. Essa medida solucionou os problemas com o tempo de atendimento, resultando na satisfação dos usuários.

As impressoras da Serventia foram terceirizadas em cerca de 70% (setenta por cento) de seu efetivo de equipamentos, com garantia de manutenção preventiva. Os tonners passaram a ser originais, dando mais qualidade aos serviços impressos. Também foi implementado, na Serventia, um sistema de gerenciamento de impressão, que permitiu acompanhar a quantidade de impressões realizadas por departa-

tamento.

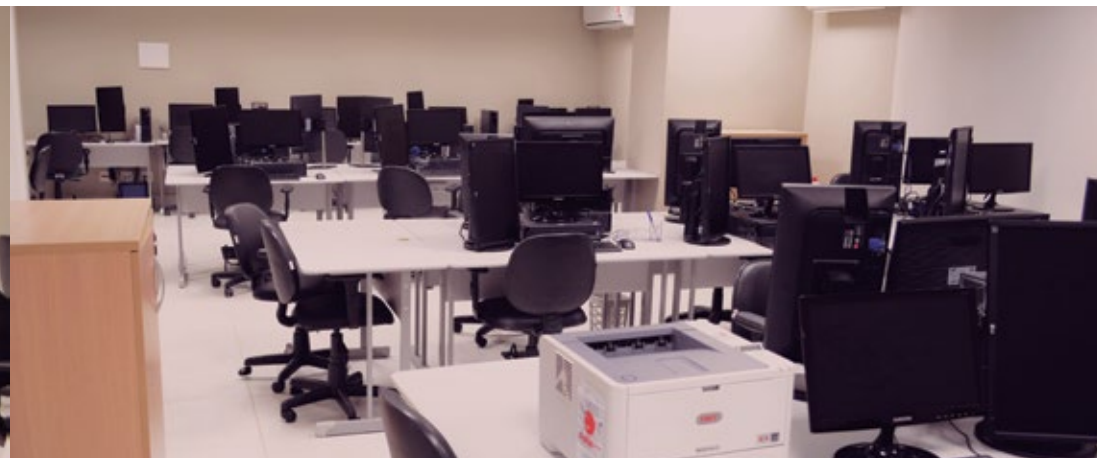
Foram adquiridos novos scanners, assim como mesas de digitalização. Os scanners planetários permitiam a digitalização de livros antigos e documentos em tamanhos extras, no formato A1 e A3. Esses scanners modernos são, geralmente, utilizados para a digitalização de plantas.

Os equipamentos do antigo Cartório não correspondiam às necessidades e atividades realizadas na Serventia, apresentando, ainda, alto custo de manutenção com troca de peças. Os investimentos no novo prédio e na modernização dos sistemas e equipamentos solucionaram diversas dificuldades operacionais.





SETOR DE CADASTRO



SETOR DE CADASTRO

## CADASTRO

### NOVA EQUIPE EM FORMAÇÃO

O grupo do cadastro retroativo foi criado em julho de 2015, com o intuito de cadastrar todas as matrículas da Serventia no novo sistema. O primeiro processo a ser realizado foi a auditoria e digitalização das matrículas. Foi criado um sistema de controle dos trabalhos, a partir de planilhas compartilhadas no Google Drive.

A auditoria tratou de identificar todas as matrículas com atos autênticos. Na sequência, elas foram atualizadas com os atos não impressos, de maneira a refletir a realidade da situação dominial dos imóveis.

Esse trabalho constitui a base para o futuro ingresso da Serventia no Sistema de Registro Eletrônico de Imóveis (SREI). Esse sistema facilitará o intercâmbio de documentos eletrônicos e de informações entre os Ofícios de Registro de Imóveis, o Poder Judiciário, a Administração Pública Federal e o público em geral. Também permitirá a recepção e o envio de títulos em formato eletrônico, além de viabili-

zar a expedição de certidões e a prestação de informações em formato eletrônico. Trata-se de uma verdadeira revolução da informação, que irá inaugurar uma nova fase no sistema de registro imobiliário.

As ações realizadas também contribuíram para melhorar a eficiência dos processos realizados na Serventia. O registro dos atos, a emissão de certidões e a realização de buscas são alguns dos processos beneficiados com esse trabalho de auditoria e digitalização de matrículas. Melhorou-se, substancialmente, a qualidade da informação disponível no meio virtual, abrindo um horizonte de possibilidades em termos de prestação de serviços.

Inicialmente, toda a equipe pertencia a uma única categoria dentro do setor. Posteriormente, quatro colaboradores foram convidados a efetuar a conferência do cadastro das matrículas, quando a equipe passou a ser composta por digitadores e conferentes. A introdução das planilhas foi importante para o controle e a adoção de parâmetros uniformes de trabalho. Esse conjunto de informações permitiu a criação de relatórios, com a finalidade de otimizar os trabalhos.

Durante o processo, surgiu a dificuldade de se apontar erros e, assim, foram criados códigos para cada um deles. A sinalização dos erros passou a ser realizada on-line. Logo em seguida, eles passaram

a ser sinalizados, sendo realizados ajustes de forma on-line, sem qualquer contato direto entre o conferente e o digitador.

A nova equipe em formação passou a ter um objeto de trabalho definido e método na realização do serviço. Os benefícios para a qualidade da informação a ser prestada e a agilidade em sua disponibilização serão os principais resultados a serem alcançados, ao final do ciclo de atividades.

## PARAMETRIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DAS ATIVIDADES

Posteriormente, percebeu-se que os atos praticados, nas matrículas, nas décadas de 70, 80, 90, 2000 e 2010, assim como as respectivas minutas, não tinham padrão. Não havia parâmetros, diretrizes ou processos, que possibilitassem a inclusão das informações das matrículas no sistema “Escriba”. Foi necessário estabelecer um conjunto de critérios e regras para a realização dessa atividade.

O trabalho de uniformização contou com a participação de digitadores, conferentes e coordenador. Todas as dúvidas deveriam ser lançadas em um material denominado de “Alinhamento”. Este material uniformizava os entendimentos, definindo como todos deveriam incluir as informações.

Nesse período, também foi criada uma nova configuração para a equipe do Cadastro. Assim, o departamento foi estruturado passando a conter as seguintes funções: coordenação, conferência, digitação de condomínio e digitação de cadastro.

Foram produzidos relatórios com a finalidade de “controlar” os resultados e criar ações corretivas e preventivas. Além disso, essas ferramentas se mostraram excelentes para a realização de feedbacks, pois o colaborador também é avaliado de acordo com os resultados do acompanhamento diário de produtividade. Também foi adotado um sistema de rotatividade. Mensalmente, os digitadores eram redis-

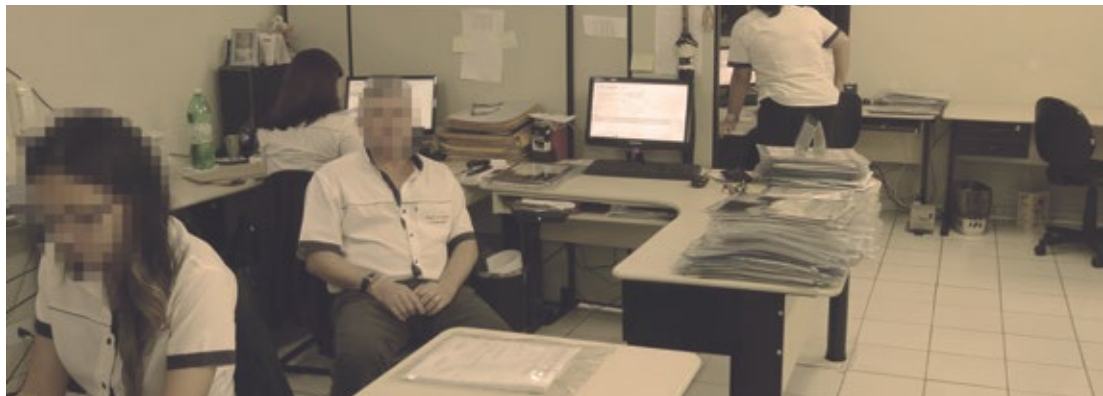
tribuídos dentre os 6 (seis) conferentes, garantindo a imparcialidade na análise das matrículas cadastradas e a padronização da informação transmitida entre eles.

O coordenador passou a exercer funções gerenciais e técnicas. Dentre as suas atribuições, estava a auditoria dos processos. Esse trabalho era realizado a partir da análise de uma amostra das matrículas analisadas pelos conferentes e das matrículas cadastradas pelos colaboradores, mensalmente.

Todo o esforço da equipe do Cadastro estava direcionado a atualizar dados e virtualizar o acervo da Serventia, preparando-a para os novos tempos. É a partir desse trabalho que o Cartório poderá ingressar no Sistema de Registro Eletrônico, a ser implantado posteriormente.

## ANTIGAS INSTALAÇÕES

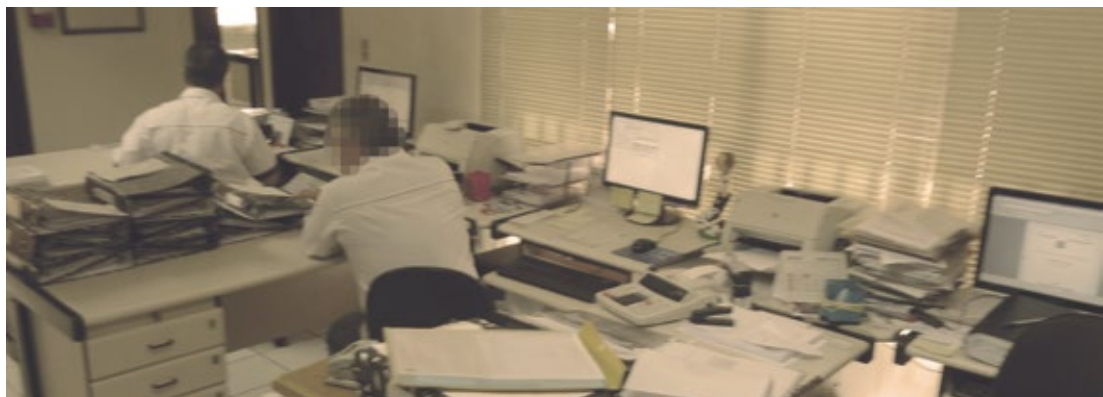
## NOVAS INSTALAÇÕES



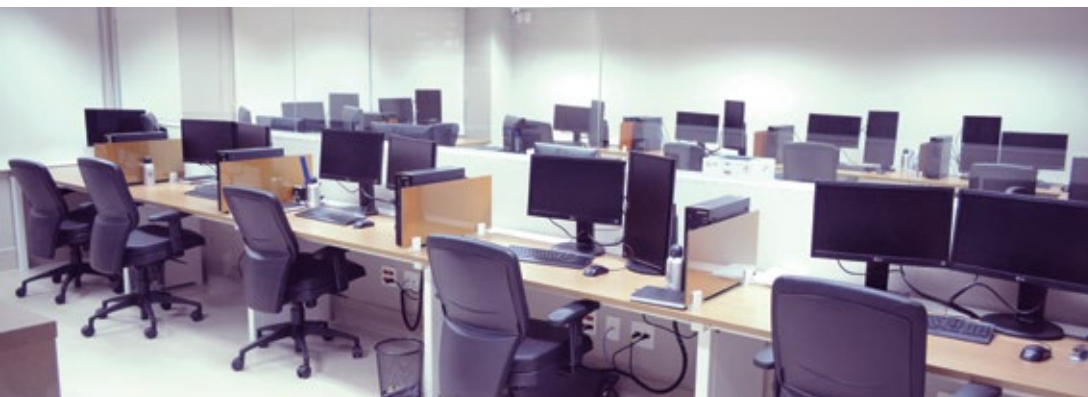
REGISTRO - ANTIGA SEDE



REGISTRO - NOVA SEDE



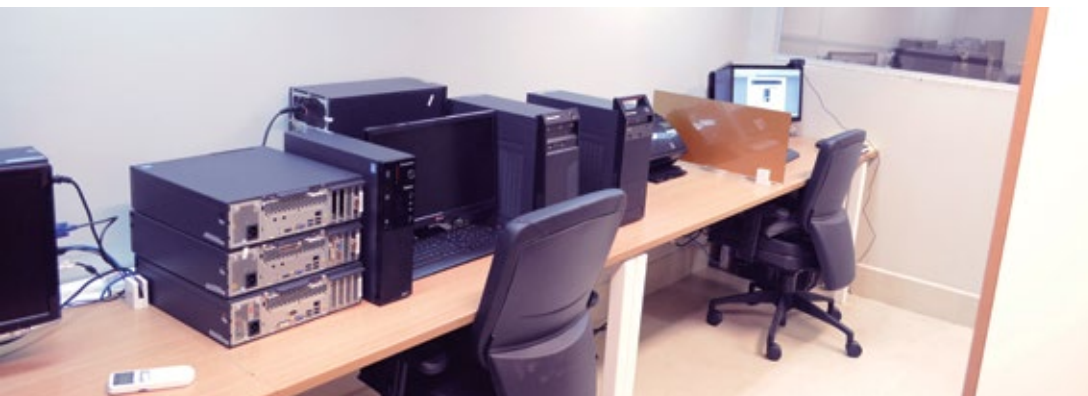
INCORPORAÇÃO - ANTIGA SEDE



REGISTRO - NOVA SEDE



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ANTIGA SEDE



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NOVA SEDE

## ANTIGAS INSTALAÇÕES

## NOVAS INSTALAÇÕES



CEDOC - ANTIGA SEDE



CEDOC - NOVA SEDE



ALMOXARIFADO - ANTIGA SEDE



ALMOXARIFADO - NOVA SEDE



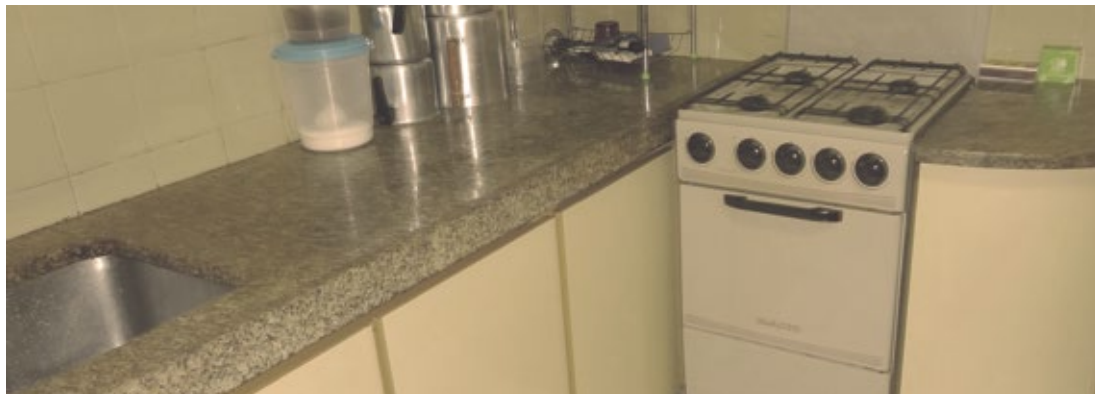
CEDOC - ANTIGA SEDE



CEDOC - NOVA SEDE

## ANTIGAS INSTALAÇÕES

## NOVAS INSTALAÇÕES



COPA - ANTIGA SEDE



COPA - NOVA SEDE



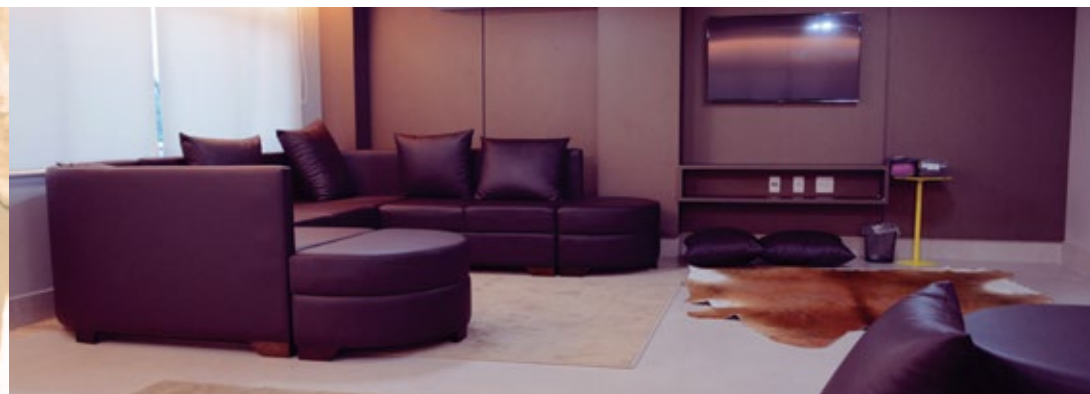
COPA - ANTIGA SEDE



COPA - NOVA SEDE



INSTALAÇÕES - ANTIGA SEDE



SALA DE DESCANSO



REGISTRO DE IMÓVEIS  
1ª CIRCUNSCRIÇÃO DE GOIÂNIA

[1RIGO.COM.BR](http://1RIGO.COM.BR)



**VOCÊ TAMBÉM PODERÁ OBTER  
INFORMAÇÕES SOBRE  
SERVIÇOS, DOCUMENTOS,  
REQUERIMENTOS E NOTÍCIAS  
ACESSANDO O NOSSO SITE!**



REGISTRO DE IMÓVEIS  
1ª CIRCUNSCRIÇÃO DE GOIÂNIA