

RELATÓRIO INSTITUCIONAL 2018



REGISTRO DE IMÓVEIS
1ª CIRCUNSCRIÇÃO DE GOIÂNIA

EXPEDIENTE

OFICIAL DE REGISTRO

Igor França Guedes

SUBSTITUTOS

Diego Costa

Flávia Novais

Guerreiro Melo

EDIÇÃO GERAL

Mariana Oliveira – Jornalista 2755JP

REDAÇÃO

Mariana Oliveira – Jornalista 2755JP

REVISÃO FINAL

Diego Costa

Guerreiro Melo

PROJETO GRÁFICO

Thiago Almeida

CONTATO

Assessoria de Comunicação

(62) 3956-7622

comunicacao@Iriigo.com.br

SUMÁRIO

Apresentação	4
Principais Indicadores.....	6
Prêmios e certificações.....	10
Certificação NBR 15.906:2010 (ABNT)	11
Prêmio de Qualidade Total da ANOREG/BR (PQTA).....	12
Planejamento Estratégico	13
Política da Qualidade.....	14
Transparência e Informação.....	15
Projeto Excellence	17
Certidão On-line	19
Tecnologia e Inovação	20
Gestão de Pessoas	21
Ações de Conscientização	23
Eventos.....	28



APRESENTAÇÃO

PALAVRA DO OFICIAL

O ano de 2018 chegou ao fim, deixando a gratidão por mais um ano de trabalho concluído. Os resultados obtidos neste ano encorajam o Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia a seguir em busca da excelência na prestação de serviços à sociedade goianiense.

Pautados na transparência, na ética e no respeito, principais características das relações mantidas pela gestão do 1º RIGO, trazemos a você uma nova edição do Relatório Institucional. O documento, que trata de ações internas e externas realizadas pelo cartório ao longo de 2018, tem como objetivo prestar contas a você, usuário, colaborador e cidadão, que utiliza os serviços da Serventia, diariamente.

Sinônimo de inovação, modernidade e agilidade desde 2014, o Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia provou, em 2018, que está no caminho certo. O cartório deu um salto na qualidade da prestação de serviços ao disponibilizar um serviço moderno, ousado e inovador: o pedido de Certidões On-line. O projeto possibilita que usuários solicitem certidões sem sair de casa, no conforto do lar ou do trabalho.

Lançado em maio, o serviço de Certidões On-Line já atendeu quase 10 mil solicitações. A iniciativa, que também contribuiu para reduzir ainda mais o tempo de espera para atendimento, que é, hoje, menor que 5 minutos, traduz a preocupação do 1º RIGO com a qualidade do serviço prestado em Goiás.

Esperamos continuar trilhando essa linha na evolução da atividade extrajudicial. Num futuro próximo, estou certo de que traremos novidades bastante promissoras nesta nova fase do Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia.

Inovar é o que nos inspira. E a excelência é o nosso compromisso com toda a sociedade goianiense.

Ótima leitura para você!

Janeiro de 2019.

Dr. Igor França Guedes

Oficial do Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia

PRINCIPAIS INDICADORES



Para manter um atendimento ágil e eficaz, o 1º RIGO adota estratégias eficientes. Uma delas é o acompanhamento constante do percentual de satisfação dos usuários, do prazo médio de registro e do tempo médio de espera para atendimento.

Ouvir o que pensa o usuário é respeitá-lo como principal motivo da existência da instituição. Por isso, ocupar o 1º lugar em termos de qualidade na prestação de serviços ao cidadão é motivo de orgulho para o 1º RIGO. O resultado foi apontado em pesquisa realizada pela

FLG Orientação Financeira, em abril de 2018, solicitada pela Associação de Titulares de Cartórios de Goiás – ATC-GO.

Confira os resultados abaixo:

Avaliação dos Cartórios de Goiânia

Pesquisa Cliente Oculto realizada em Março de 2018

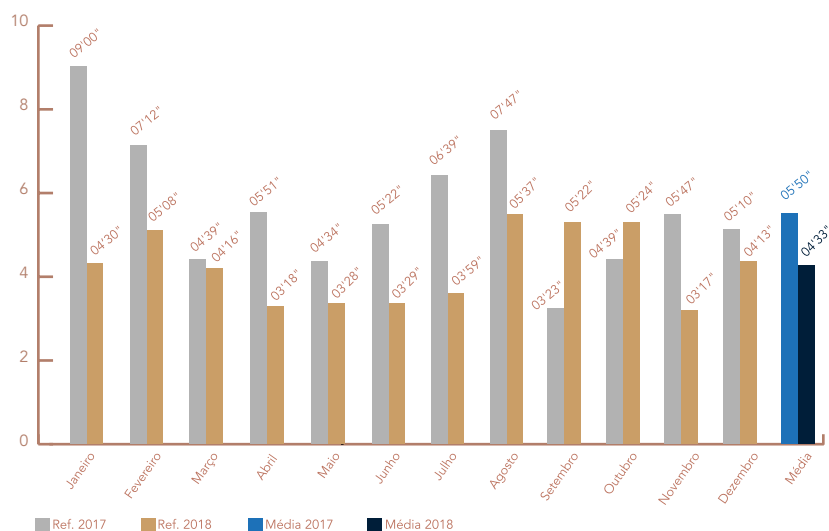
Class	Nome	Pontuação	Pontuação %
1	Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição	64	91,4%
2	7º Tabelionato de Notas e Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos	62	88,6%
3	Registro Civil das Pessoas Naturais da 1ª Circunscrição	60	85,7%
4	1º Registro de Pessoas Jurídicas, Títulos, Documentos e Protestos	59	84,3%
5	Registro Civil das Pessoas Naturais da 3ª Circunscrição	57	81,4%
6	4º Tabelionato de Notas e Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos	57	81,4%
7	Registro Civil das Pessoas Naturais da 2ª Circunscrição	55	78,6%
8	1º Tabelionato de Notas e Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos	55	78,6%
9	5º Tabelionato de Notas e Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos	55	78,6%
10	Registro de Imóveis da 4ª Circunscrição	51	72,9%
11	3º Tabelionato de Notas e Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos	48	68,6%
12	6º Tabelionato de Notas e Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos	48	68,6%
13	8º Tabelionato de Notas e Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos	46	65,7%
14	Registro de Imóveis da 2ª Circunscrição	45	64,3%
15	2º Registro de Pessoas Jurídicas, Títulos, Documentos e Protestos	41	58,6%
16	Registro Civil das Pessoas Naturais da 4ª Circunscrição	37	52,9%
17	2º Tabelionato de Notas e Tabelionato e Oficialato de Registro de Contratos Marítimos	34	48,6%
18	Registro de Imóveis da 3ª Circunscrição	27	38,6%

Pontuação Máxima	70	100%
Média	50	71,5%
Média dos 10 primeiros	58	82,1%
Média dos 8 últimos	41	58,2%

Conforme os indicadores internos, 71,92% dos usuários foram atendidos em até 5min. O Setor de Atendimento do Cartório atingiu a meta estipulada, alcançando o tempo médio de espera de 4min 22s, em 2018. Os resultados representaram um avanço, se comparados aos dados apresentados em 2017.

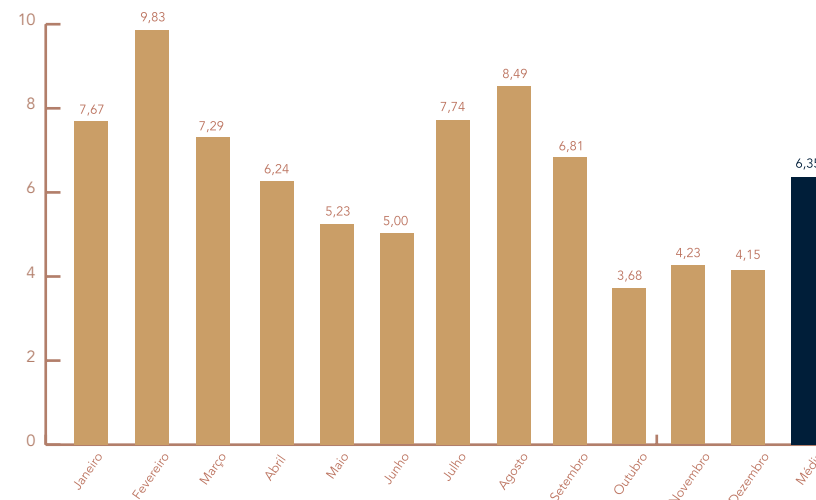
Tempo de Espera	
Menos de 1 minuto	42,01%
1 a 2 minutos	10,46%
2 a 3 minutos	7,69%
3 a 4 minutos	6,38%
4 a 5 minutos	5,38%

Tempo médio de espera para o atendimento



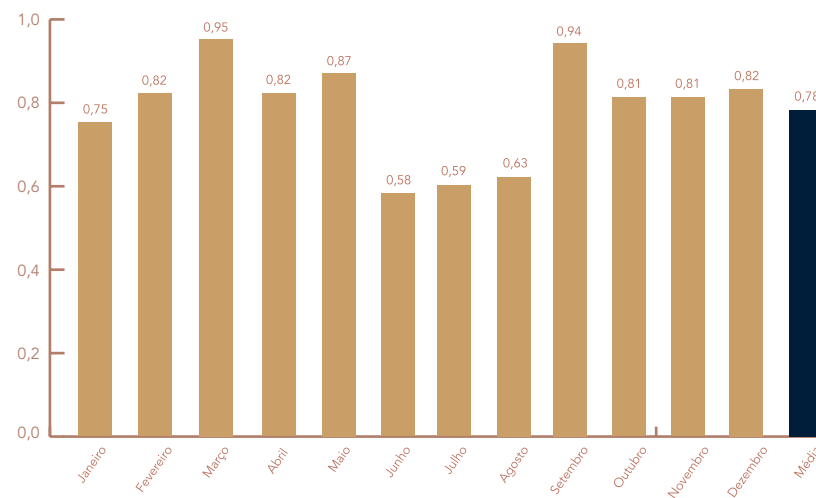
A dedicação da equipe do Setor de Registro garantiu uma média de 6,34 dias úteis para a realização do registro. Confira:

Tempo médio de registro



Em 2018, o tempo médio para emissão de certidão foi de 0,78 dias. Já as certidões de Inteiro Teor podem ser retiradas imediatamente no balcão de atendimento. Confira:

Tempo médio de emissão de certidões



PRÊMIOS E CERTIFICAÇÕES



Diretoria e colaboradores do 1º RIGO na entrega do PQTA 2018

Importantes premiações sintetizam o reconhecimento às inúmeras iniciativas técnico-administrativas que foram implementadas no 1º RIGO, desde o ano de 2014. Tais Certificações confirmam a qualidade do trabalho realizado pela gestão pelo Cartório.



CERTIFICAÇÃO NBR 15.906:2010 (ABNT)

Após auditoria de manutenção, realizada em agosto de 2018, o Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia permaneceu com a Certificação NBR 15.906:2010, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). A Norma estabelece os requisitos de sistema de gestão empresarial, para verificar a capacidade dos serviços notariais e de registro em gerir seus processos com qualidade.

A auditoria, como nos outros anos, analisou a capacidade da Serventia em satisfazer usuários, colaboradores e sociedade, além de observar se o cartório tem capacidade para atender aos requisitos legais, dentre outros pontos. Durante a visita, também foram avaliados elementos de gestão socioambiental, saúde e segurança ocupacional, documentos e registros.

Ao verificar os processos internos, o auditor recomendou a permanência da Certificação NBR 15.906:2010 ao 1º RIGO, pelo quarto ano consecutivo. A ação, evidencia a preocupação da Serventia em manter a qualidade dos serviços que presta à sociedade todos os dias.



PRÊMIO DE QUALIDADE TOTAL DA ANOREG/BR (PQTA)

Pelo quarto ano consecutivo, o Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia conquistou a premiação Diamante, máxima oferecida pelo Prêmio de Qualidade Total da ANOREG/BR (PQTA). A premiação aconteceu em São Paulo – SP, e contou com a participação de 13 colaboradores da Serventia.

O Prêmio de Qualidade Total ANOREG (PQTA) avalia requisitos como estratégia, gestão operacional, gestão de pessoas, instalações, gestão de segurança e saúde no trabalho, gestão socioambiental, gestão da informatização e controle de dados, e gestão da inovação. Segundo as normas do prêmio, a categoria assegura que os serviços prestados pelo 1º RIGO atendem aos critérios estabelecidos pela auditoria num patamar de conformidade de 100%.



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O Planejamento Estratégico Anual é um dos passos fundamentais para uma gestão organizacional eficiente. A partir da organização e do controle das ações, é possível executar o trabalho da melhor forma possível, gerando um serviço de alta qualidade para os usuários do Cartório.

No Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia, o Planejamento é realizado todos os anos, sempre, no mês de janeiro. A elaboração do projeto é feita em parceria com a TXAI Desenvolvimento, empresa que presta consultoria na área de gestão organizacional, estratégica e de qualidade.

Em 2018, coordenadores dos diversos setores do 1º RIGO avaliaram as ações do ano anterior, dentre elas, o cumprimento de metas e resultados previstos nos relatórios gerenciais. Depois de definidas, as metas e estratégias foram apresentadas à equipe do 1º RIGO. Dessa forma, todos os colaboradores passaram a conhecer o foco do trabalho a ser realizado, além de alinhar os setores aos resultados de excelência e qualidade, esperados ao longo do ano.

POLÍTICA DA QUALIDADE



Qualquer organização que se preocupa com seus sistemas organizacionais tende a implantar a política da qualidade. No Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia, não foi diferente. Desde o ano de 2017 a Serventia tem aplicado treinamentos com o tema, a fim de difundir a cultura da qualidade e conscientizar colaboradores sobre a importância de praticá-la, diariamente.

A Política da Qualidade consiste em um sistema que trabalha as perspectivas dos usuários, de aprendizado e inovação, a perspectiva interna, e também a financeira. Essa preocupação leva à definição de critérios de qualidade a serem seguidos e melhorados constantemente, garantindo a segurança jurídica dos negócios imobiliários. Em 2018, visando reforçar a transparência das atividades realizadas, o 1º RIGO continuou a investir em estratégias de comunicação e publicidade. O Setor de Ouvidoria também foi aprimorado e contribuiu para melhorar ainda mais o relacionamento do Cartório com os seus usuários.

TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÃO



OUVIDORIA

A Ouvidoria continuou a desenvolver as suas atividades, em 2018. Trata-se de um canal direto de relacionamento com o usuário, destinado a receber e tratar reclamações, denúncias, críticas e sugestões. Assim, informações são geradas a partir de um canal confiável, que também contribui com o controle da qualidade dos serviços prestados pelo 1º RIGO.

Segundo a estratégia de trabalho definida no Planejamento Estratégico, os usuários sempre devem receber respostas rápidas. Por isso, a Ouvidoria foi vinculada diretamente ao atendimento realizado pela equipe do telefone, melhorando a informação prestada pelo Cartório.

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

Com um trabalho voltado ao marketing externo e interno, a Assessoria de Comunicação do 1º RIGO evidencia a preocupação do Cartório com a inovação do seu processo organizacional. O Setor tem desenvolvido inúmeros trabalhos e apoiado as iniciativas da Serventia, para levar informação de qualidade aos usuários e colaboradores, promovendo, assim, o bom relacionamento da Instituição com todo o seu público. Assim, foram elaborados materiais de divulgação, realizada a cobertura de eventos e desenvolvidas publicações variadas.

Em 2018, a Assessoria de Comunicação seguiu dando suporte em materiais de divulgação, realizando cobertura de eventos, desenvolvendo publicações variadas e dando suporte às ações internas. O Setor também lançou a terceira cartilha da série Entendendo o Registro de Imóveis. Com o título: "Os Diferentes Tipos de Cartórios", a publicação propõe-se a esclarecer as particularidades das serventias extrajudiciais e os serviços oferecidos por cada uma delas.

PROJETO EXCELLENCE

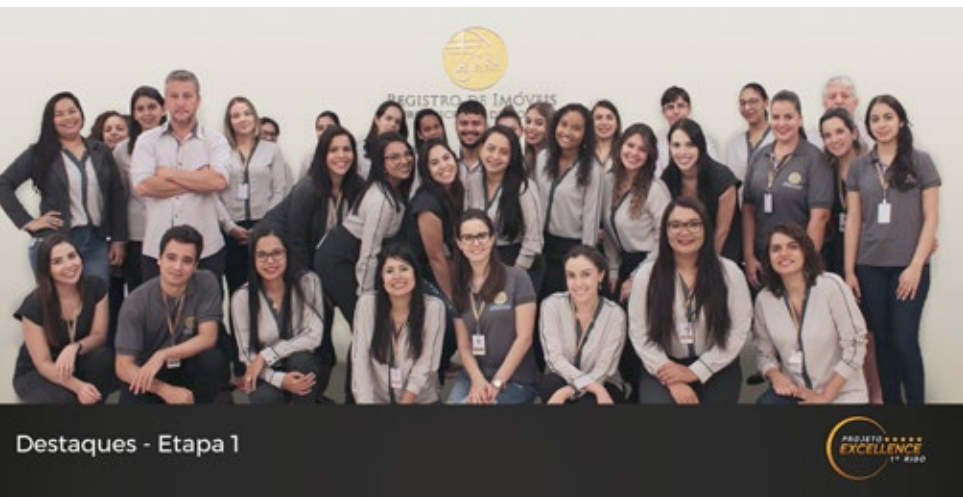


Reunião do Projeto Excellence.

Visando manter os altos padrões de qualidade, revitalizar processos internos e melhorar ainda mais os serviços oferecidos para os usuários, o Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia lançou uma ação inovadora para seus colaboradores. Em parceria com a TXAI Desenvolvimento, a Serventia desenvolveu o Projeto Excellence.

Com a participação de todos os colaboradores do Cartório, o projeto teve início no dia 1º de março e passou por diferentes fases, incluindo mapeamento de processos, treinamentos internos e monitoramento e medição de resultados. Todo trabalho foi feito por equipes multidisciplinares, formadas por colaboradores de diferentes setores do 1º RIGO.

O rendimento das equipes foi reconhecido pela Serventia, bem como pela TXAI Desenvolvimento, por meio de destaques e premiações a cada etapa do projeto. Ao mesmo tempo, esse trabalho credencia o 1ºRIGO a obter mais uma importante certificação de qualidade, que será a ISO 9001:2015.



Destaques da 1ª etapa do Projeto Excellence.

Com capitães em cada equipe, o Projeto Excellence integrou colaboradores e setores do 1º RIGO, ao mesmo tempo em que investiu na melhoria de seus procedimentos internos e na excelência do serviço prestado. Como reconhecimento, em outubro, a equipe vencedora viajou para São Paulo, para receber o Prêmio de Qualidade Total Anoreg – BR (PQTA).

CERTIDÃO ON-LINE

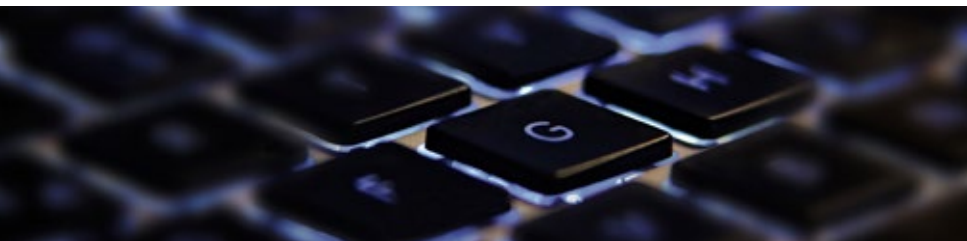


Desde o mês de maio de 2018 os usuários do Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia podem solicitar certidões on-line. O sistema, que já está em funcionamento em toda a Serventia, possibilita a solicitação de certidões sem sair de casa, no conforto do lar ou do trabalho.

Traduzindo agilidade, segurança e praticidade, as Certidões On-line permitem realizar buscas, certidões de inteiro teor ou de matrícula, certidões de ônus e ações, certidões em relatório e certidões negativas de propriedade. Quem opta pelo pedido de certidões on-line ainda pode decidir se receberá a certidão por e-mail, no balcão de atendimento da Serventia, ou via Sedex. Tudo muito rápido, prático e sem filas.

O projeto reafirma o compromisso do Cartório com a inovação e a excelência na prestação de serviços. A implantação do sistema contou com ampla divulgação publicitária e, até o mês de dezembro, foram contabilizadas quase 10 mil certidões emitidas on-line.

TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



Em 2018 o 1º RIGO também investiu na segurança da informação. Foi adquirido um novo firewall SonicWall, equipamento de ponta que conta com os mais atuais e modernos recursos de segurança do mercado. A nova aquisição possibilita um maior controle de acessos à rede do Cartório, além de garantir maior proteção aos dados da Serventia.

Também foram implementados novos recursos de virtualização, que garantem maior segurança em caso de pane, utilizando o recurso de Rapid Recovery, que permite uma retomada imediata dos servidores/sistemas. Além disso, a realização de backup nas nuvens (Cloud Recovey), tem reduzido a redundância de cópias de segurança, garantindo a alta disponibilidade dos servidores da Serventia.

Nesse ano, também foi realizada a implementação de tecnologias de IOT, além de realizar o monitoramento da sala de arquivo físico da Serventia, permite o monitoramento da temperatura e umidade dos equipamentos contidos no rack da sala de Tecnologia da Informação. Este sistema envia alertas para determinados colaboradores da Serventia sobre qualquer alteração na temperatura e/ou umidade destas salas.

O Setor de Tecnologia da Informação do Cartório também realizou a troca do antivírus. O novo, da BitDefender, é mais moderno, e garante uma maior segurança dos dados da Serventia.

GESTÃO DE PESSOAS

RECURSOS HUMANOS

O Setor de Recursos Humanos foi reestruturado em 2018. Suas atividades seguem o planejamento estratégico, com foco em treinamentos, avaliações de desempenho, metodologias de avaliação de perfil, processos seletivos internos, feedbacks, dentre outros. Todo o trabalho tem garantido desenvolvimento pessoal e capacitação técnica aos colaboradores que integram a equipe.

CAPACITAÇÃO

O compromisso com as pessoas é uma das marcas do Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia. Nesse contexto, a preocupação com o crescimento de seus colaboradores é um dos objetivos prioritários do 1º RIGO e, para isso, a Serventia não mede esforços.

Há, no Cartório, um Setor que se dedica apenas ao treinamento da equipe. Em 2018, foram realizadas diversas ações voltadas aos colaboradores e às lideranças da Serventia. Confira:

- Treinamento Tira Dúvidas;
- Treinamento Tipologia Quati;
- Treinamento Cédula de Crédito;
- Procapí - Interno;
- Treinamento de Ergonomia;
- Procapí - Integração;
- Procapí - Técnico;
- Palestra SMT;
- Integração de Novos Colaboradores;
- Treinamento aplicação da Avaliação do Período de Experiência;

- Aplicação da Pesquisa de Clima;
- Integração de Novos Colaboradores;
- AVD – Conceitos e Aplicação;
- Treinamento dos Procedimentos Operacionais Padrão da Serventia;
- Feedback AVD;
- Feedback Pesquisa de Clima;
- Feedback da Pesquisa de Clima em cada departamento;
- Treinamento prático de registro de partilha e cédula;
- Treinamento Normativa Interna;
- Treinamento “Sucesso em dose dupla”;
- Treinamento prático de cédula e Dúvidas recorrentes (turma 1);
- Integração de Novos Colaboradores;
- Treinamento novos colaboradores do Atendimento;
- Treinamento “Atendimento ao Público”;
- Curso Analista de Treinamento e Desenvolvimento;
- Acompanhamento in loco do trabalho dos novos colaboradores no atendimento;
- Integração de Novos Colaboradores;
- Treinamento Eneagrama e Gestão;
- Curso Temas Atuais do Registro de Imóveis;
- Curso Projeto PQV Shalom;
- Treinamento dos novos colaboradores do atendimento;
- Levantamento de Necessidade treinamento - prova;
- Elaboração do material do treinamento sobre “compra e venda”.

AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO

DOE UM LIVRO



1º RIGO em entrega de doações a escola estadual.

Em 2018, a Serventia promoveu uma campanha social, que consistiu em arrecadar livros literários, doados à Escola Municipal Jardim América, à Escola Estadual Jardim América, assim como à Pastoral Carcerária. As escolas públicas atendem crianças e adolescentes da região, e a Pastoral Carcerária desenvolve um trabalho de ressocialização junto ao Sistema Penitenciário de Goiás.

Empenhados em contribuir, usuários e colaboradores doaram mais de mil exemplares de obras infantis, clássicas, dentre outros gêneros. Um grupo de colaboradores da Serventia acompanhou a entrega dos livros, em cada um dos eventos que foram realizados.



1º RIGO em entrega de doações a escola municipal.

O projeto social foi finalizado com a realização de uma palestra com o tema “A importância da Leitura”, ministrada com o apoio do Programa de Pós-Graduação em Letras e Linguística da UFG, na figura do Prof. Dr. Jamesson Buarque de Souza. O evento contou com a participação de todos os colaboradores da Serventia.

1º RIGO CONSCIENTE



Palestra “Transição para a Sustentabilidade: desafios e estratégias”.

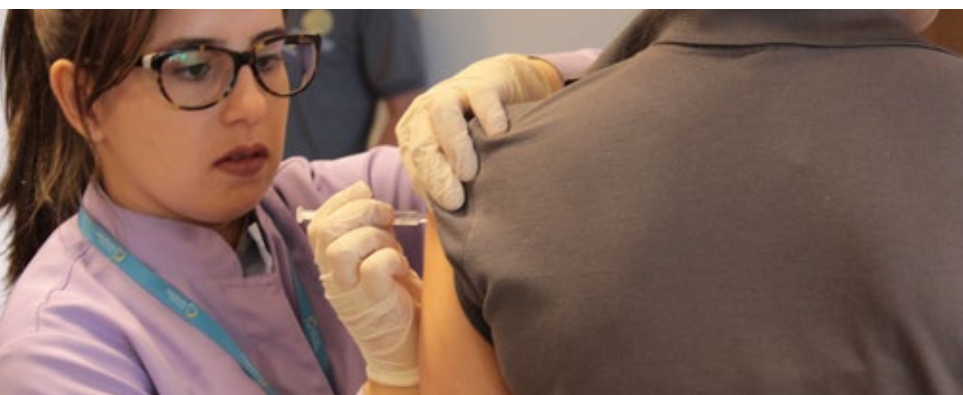
Todos os anos o Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia realiza projetos com foco ambiental. Em 2018, mais uma vez, a Serventia se empenhou e realizou o “1º RIGO Consciente”, ação que implementou mudanças organizacionais e estratégias ambientais corporativas eficientes.

A doação de papéis para reciclagem foi uma das ações mais marcantes da campanha. A empresa escolhida para recebê-la foi a Copel Recicláveis, que está há mais de 30 anos no mercado. Todo o material a ser reaproveitado foi triturado e descartado, evidenciando a necessidade de desenvolver procedimentos operacionais que dialoguem com a sustentabilidade. O descarte obedeceu às prescrições estabelecidas pela tabela de temporalidade do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

A ação de descarte foi realizada mensalmente. Além disso, toda a Serventia se mobilizou quanto à importância de se desligar luzes, monitores e quanto ao uso consciente das impressoras e dos aparelhos de ar-condicionado.

Para finalizar, foi realizada uma palestra com o tema “Transição para a Sustentabilidade: desafios e estratégias”, proferida pelo Prof. Dr. Denilson Teixeira, vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia Ambiental e Sanitária da UFG. A palestra ressaltou, dentre outros aspectos, a importância da sustentabilidade e os desafios e estratégias em seu manejo.

2º SEMANA DA SAÚDE DO 1º RIGO



1º RIGO promove campanha de vacinação em prevenção ao vírus Influenza.

Em atenção à saúde e bem-estar dos colaboradores, o 1º RIGO realizou a sua 2ª Semana da Saúde. O evento teve início com uma aula de ginástica laboral e se estendeu durante uma semana. A cada dia com uma ação diferente.

Os colaboradores do cartório participaram de uma palestra sobre Doenças Sexualmente Transmissíveis (DST's) proferida pela enfermeira Irenilda Vicente ferreira. Houve, também, uma palestra sobre Saúde Mental, ministrada pela psicóloga Talita Gracielle de Oliveira Felipe.

Na programação também havia lanches saudáveis. A Semana foi finalizada com uma grande campanha de vacinação, onde todos os colaboradores da Serventia foram gratuitamente vacinados contra H1N1.

CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO



Palestra Novembro Azul.

Tradição no 1º RIGO, as campanhas de conscientização conquistaram espaço na agenda da Serventia. Em setembro, foi realizada a campanha Setembro Amarelo. O objetivo foi conscientizar, prevenir e alertar a população a respeito do suicídio. A ação contou com apoio de material publicitário e intervenção no espaço físico da Serventia.

No mês de outubro, foi a vez de promover a campanha Outubro Rosa. Com apoio da Associação de Combate ao Câncer em Goiás (ACCG), a Serventia distribuiu cartazes, banner, camisetas, dentre outros materiais, que chamavam a atenção para o tema.

Em novembro a cor mudou, mas a luta contra o câncer não. O 1º RIGO se coloriu de azul para chamar atenção para a causa do câncer de próstata. Mais uma vez, colaboradores receberam laços que simbolizavam a luta contra a doença. Camisetas especiais também foram distribuídas no Setor de Atendimento.

A campanha foi encerrada com uma palestra ministrada pelo Dr. Fábio Marques de Almeida, com o objetivo de conscientizar os colaboradores quanto a importância da prevenção e tratamento do câncer de próstata.

EVENTOS

DIA DA MULHER



DIA DAS MÃES



4 ANOS DE GESTÃO



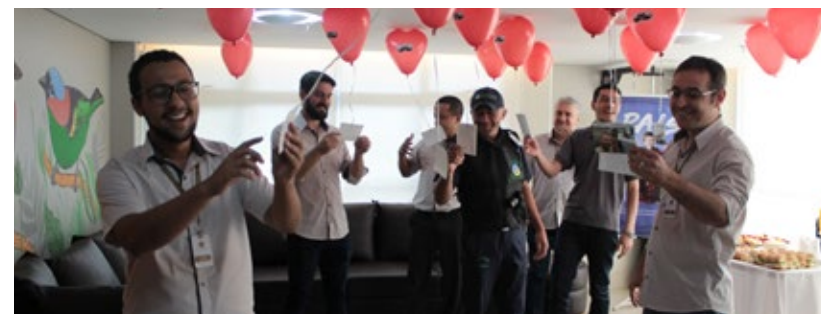
FESTA JUNINA



● PALESTRA A IMPORTANCIA DA LEITURA



DIA DOS PAIS



1º RIGO CONSCIENTE



TREINAMENTO DE LIDERANÇA



ANIVERSARIANTES DO MÊS



DIA DAS CRIANÇAS



HALLOWEEN



NATAL





REGISTRO DE IMÓVEIS
1ª CIRCUNSCRIÇÃO DE GOIÂNIA