

RELATÓRIO INSTITUCIONAL 2019



REGISTRO DE IMÓVEIS
1ª CIRCUNSCRIÇÃO DE GOIÂNIA

EXPEDIENTE
OFICIAL DE REGISTRO
Igor França Guedes

SUBSTITUTOS
Diego Costa
Flávia Novais
Guerreiro Melo

EDIÇÃO GERAL
Tatiane Barbosa

REDAÇÃO
Tatiane Barbosa

REVISÃO FINAL
Diego Costa
Guerreiro Melo

PROJETO GRÁFICO
Thiago Almeida

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

SUMÁRIO

Apresentação	4
Principais Indicadores.....	6
Prêmios e certificações.....	9
ISO 9001	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
Construindo o Futuro	17
Tecnologia e Inovação	19
Gestão de Pessoas	20
Ações de Conscientização	21
Eventos.....	24



APRESENTAÇÃO

PALAVRA DO OFICIAL

O ano de 2019 foi marcado por muitas conquistas das quais estamos muito orgulhosos. Cada vez que um ano se encerra é uma oportunidade para refletirmos sobre as decisões tomadas, as ações realizadas e enumerar as lições aprendidas. No Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia (1ºRIGO) não é diferente e este documento lista algumas das ações internas e externas, desenvolvidas na Serventia, ao longo do ano, como uma prestação de contas aos usuários, aos colaboradores e a toda a sociedade, aos quais somos gratos pelo conjunto de esforços desempenhados.

Desde 2014, a gestão do 1ºRIGO tem se pautado pela ética, respeito nas relações interpessoais, confiabilidade e credibilidade no trabalho executado, qualificação e união da equipe, construção de um ambiente de trabalho saudável e comprometimento com o trabalho, os usuários, os colaboradores e respeito à legislação. Foi com base nesses valores que a Serventia prosperou no último ano e prosseguiu buscando inovação, modernidade e agilidade.

Uma das inovações que o 1ºRIGO realizou em 2019 foi o Programa Construindo o Futuro. A iniciativa nasceu com objetivo de transformar a vida de jovens estudantes da rede pública de ensino, por meio da vivência na Serventia, visando a formação humana, cultural e psicológica. Atualmente, cinco estudantes, entre 15 e 17 anos, têm vínculo formalizado e podem usufruir de toda a infraestrutura do Cartório.

É com o propósito de sempre buscar inovação que o 1ºRIGO inicia mais um ano, com o objetivo de não somente alcançar a excelência na prestação dos serviços de registro de imóveis, mas também de contribuir para o desenvolvimento social da população goianiense. Reafirmamos nosso compromisso com a excelência e iniciamos 2020 na certeza de que novas experiências engrandecedoras estão por vir.

Boa leitura para você!

Janeiro de 2020

Dr. Igor França Guedes

Oficial do Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia

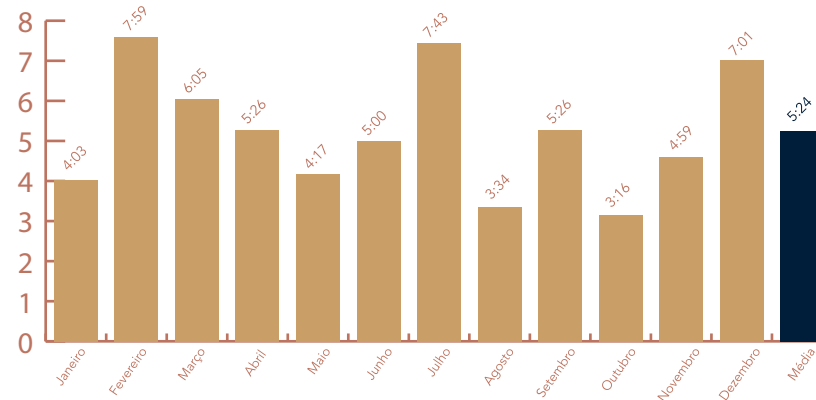
PRINCIPAIS INDICADORES



Sempre primando pela qualidade no atendimento e na prestação dos serviços, o 1ºRIGO desenvolve estratégias e define metas para garantir o atendimento das demandas dos usuários. Para isso, são adotados vários indicadores visando acompanhar o desenvolvimento do planejamento estratégico do ano. Há indicadores para mensurar os tempos médios de atendimento, registro, emissão de certidão, assim como o nível de satisfação dos usuários.

De acordo com os indicadores internos, o Setor de Atendimento do 1ºRIGO alcançou uma média de tempo de espera para o atendimento de 5min 24s, sendo que a menor média mensal foi de agosto, quando o tempo médio de espera alcançou 3min 16s, como pode ser observado no gráfico a seguir.

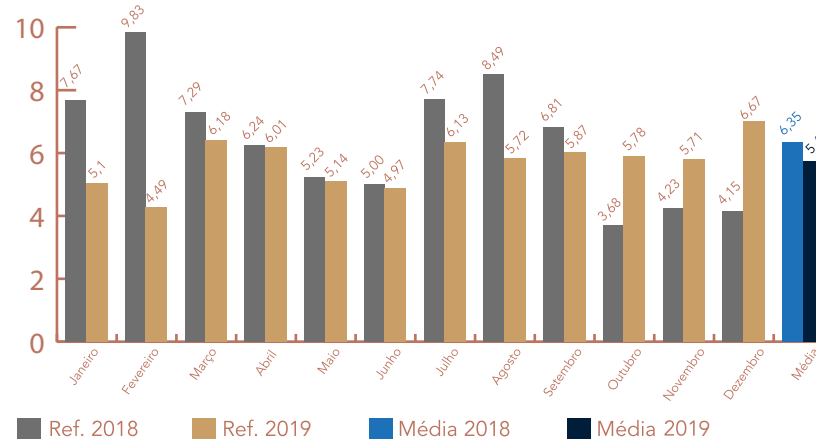
Tempo médio de espera para o atendimento



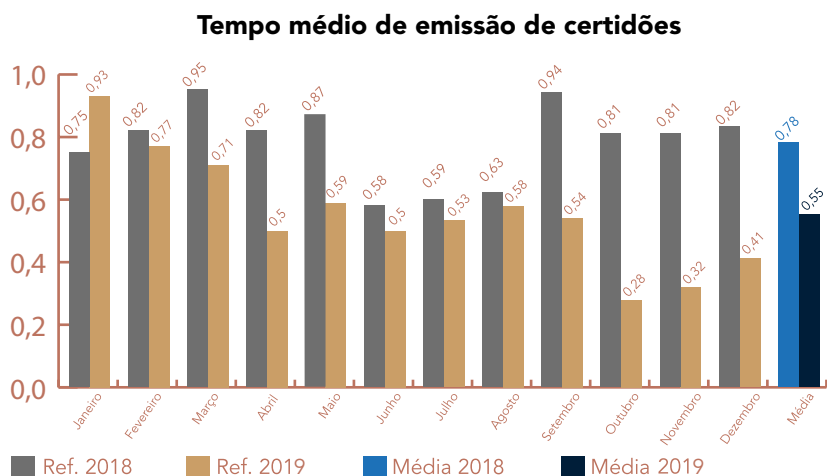
O Setor de Registro também se destacou em 2019. O tempo médio de registro no ano foi de 5,66 dias, um avanço se comparado à média registrada em 2018, quando esse indicador foi de 6,35 dias.

Essa redução no tempo médio de registro posiciona o 1ºRIGO à frente de países como Portugal e Espanha, cujo registro de imóveis tem duração de 10 e 13 dias, respectivamente, de acordo com os resultados divulgados pelo Relatório Doing Business 2020, levantamento do Banco Mundial que analisa a regulamentação aplicada às empresas em 190 países.

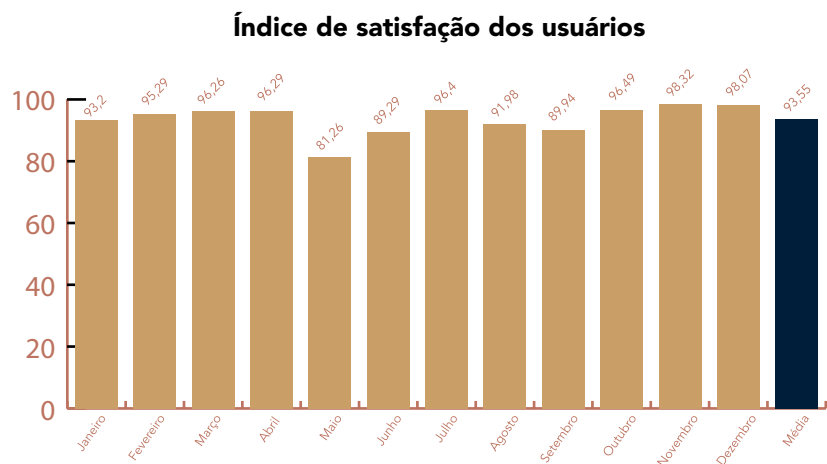
Tempo médio de registro



Outro destaque do Setor de Registro é evidenciado pelo tempo médio de emissão de certidões. Em 2019, esse indicador foi de 0,55 dias, 0,23 dias a menos do que a média obtida no ano anterior. Confira:



A exemplo dos últimos cinco anos, o 1ºRIGO colocou a satisfação de seus usuários entre os principais objetivos. O índice de satisfação do cliente alcançou, em 2019, a média anual de 93,55%, sendo o maior índice alcançado no mês de novembro, com 98,32%.



PRÊMIOS E CERTIFICAÇÕES



Diretoria do 1º RIGO na entrega do PQTA 2019

Como reconhecimento pelo constante trabalho em prol do aperfeiçoamento da relação com os usuários e colaboradores, o 1ºRIGO conquistou prêmios e certificados que marcaram o ano de 2019. Prêmios e certificações configuram um importante feedback que incentiva toda a Serventia a elaborar e realizar ações e projetos que melhoraram as atividades técnico-administrativas.

Nos cinco anos de gestão do Dr. Igor França Guedes, o 1º RIGO já recebeu cinco Diamantes, no Prêmio de Qualidade Total da ANO-REG (PQTA); três Certificações NBR 15.906:2010, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que estabelece os requisitos de sistema de gestão empresarial; e um troféu Latin American Quality Awards 2016, premiação fornecida pelo Latin American Quality Institute, na Cidade do México, e respaldada por mais de 35 organismos de promoção e fomento da Qualidade Total.



ISO 9001

Somando a outras certificações conquistadas em anos anteriores, o 1ºRIGO marcou 2019 em sua história, com uma importante certificação: o ISO 9001. Emitido pela International Organization for Standardization, uma instituição internacional de padronização, a certificação significa a uniformização da gestão desde o Planejamento, Desenvolvimento, Controles até as ações de melhoria.

De acordo com o auditor, José Eduardo Rodrigues, que esteve presente no 1ºRIGO, a gestão certificada pela ISO proporciona resultados positivos para as organizações permanecerem no mercado, produtos e serviços com qualidade, satisfação dos clientes, saúde e segurança eficaz, meio ambiente protegido, atendimento rigoroso às legislações, entre outras possibilidades e perspectivas de sucesso das organizações.



PRÊMIO DE QUALIDADE TOTAL DA ANOREG/BR (PQTA)

Em 2019, a Associação dos Notários e Registradores do Brasil (ANOREG/BR) realizou a 15ª edição do Prêmio de Qualidade Total ANOREG (PQTA). A premiação audita e premia os serviços notariais e de registro de todo o país, que atendam aos requisitos de excelência e qualidade na gestão organizacional da serventia e na prestação de serviços aos usuários, com o apoio do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

O PQTA é uma premiação voltada apenas para o serviço extrajudicial, sendo sua auditoria independente e coordenada pela APCER Brasil, empresa do Grupo APCER, organismo referência no setor de certificação (www.apcer.com.br). Por isso, vencer nessa premiação por cinco anos consecutivos comprova o reconhecimento da qualidade e inovação nos serviços prestados pela Serventia.



CERTIFICAÇÃO NBR 15.906:2010 (ABNT)

O Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia (1ºRIGO) se manteve constante na busca pela excelência na gestão e na prestação de seus serviços. Assim, manteve a Certificação NBR 15.906:2010, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), pelo quinto ano consecutivo.

A referida Certificação da ABNT evidencia mais uma vez o trabalho desenvolvido pelo 1ºRIGO, com objetivo de aperfeiçoar constantemente todos os procedimentos realizados, pois se trata de uma certificação que exige requisitos de sistema de gestão empresarial que demonstrem a capacidade dos serviços notariais e de registro em gerir seus processos com qualidade.

Entre esses requisitos estão liderança, estratégia, indicadores de desempenho, gestão de resultados, desenvolvimento dos profissionais, gestão socioambiental e incentivos ao conhecimento. Para a Serventia manter a Certificação NBR 15.906:2010, é necessário cumprir esses e outros requisitos de forma que satisfaça as partes interessadas e atenda aos requisitos legais, visando a excelência nos serviços.



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O Planejamento Estratégico Anual é de fundamental importância para qualquer instituição, pois é ele que determina uma direção para as ações e projetos a serem realizados. Para elaboração de seu Planejamento Estratégico, o 1ºRIGO contou mais uma vez com a Txai Desenvolvimento que presta consultoria para o Cartório na área de gestão organizacional, estratégica e de qualidade, desde 2014.

Em janeiro de 2019, todos os coordenadores, juntamente com a diretoria, avaliaram as ações realizadas no ano anterior, bem como os resultados alcançados. Com base nessa avaliação, foram definidas as metas e estratégias, entre elas: disseminar conhecimento técnico e promover o desempenho e a inovação, atingir 90% de satisfação dos usuários com representatividade de 10% dos atendimentos, melhorar o nível de produtividade interna e alcançar excelência nas certificações e premiações de qualidade.

As metas foram apresentadas à toda equipe do 1ºRIGO, de forma que cada colaborador tomasse ciência sobre qual é o trabalho a ser desenvolvido ao longo do ano. Com o Planejamento Estratégico, os Setores podem alinhar seus trabalhos e, assim, garantir resultados de excelência e qualidade.

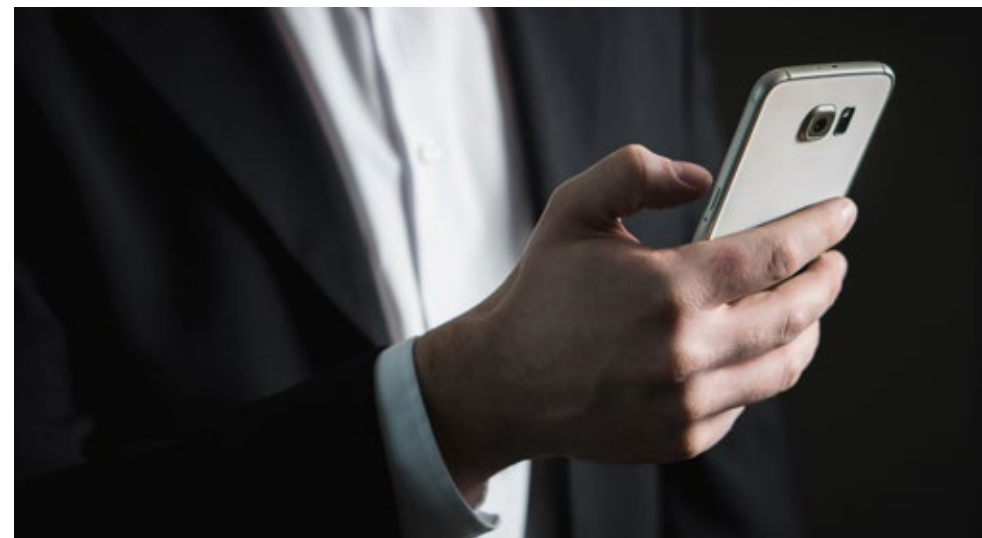
POLÍTICA DA QUALIDADE



Desde 2017, o 1ºRIGO tem implantado a política da qualidade objetivando aprimorar os sistemas organizacionais da Serventia, o que inclui a realização de treinamentos constantes sobre o tema, para disseminar entre os colaboradores a cultura da qualidade. Dessa forma, a pretensão é conscientizar as equipes sobre a imprescindibilidade de praticar a qualidade cotidianamente.

Com a implantação dessa política na Serventia, os critérios de qualidade são definidos e adotados a fim de aperfeiçoar os procedimentos e serviços prestados a partir da perspectiva dos usuários. A criação e a manutenção de setores como a Ouvidoria e a Assessoria de Comunicação são essenciais nesse processo para que o 1ºRIGO tenha insumos necessários para saber qual é a perspectiva do usuário e quais aspectos a serem melhorados.

TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÃO



OUVIDORIA

O Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia mantém a Ouvidoria como um canal de relacionamento direto com os usuários. É pela Ouvidoria que a Serventia recebe e trata as reclamações, denúncias, críticas e sugestões como insumos para análise dos pontos a serem melhorados.

Conforme previsto no Planejamento Estratégico do 1ºRIGO, cabe à Ouvidoria atender aos usuários com respostas rápidas, seja por telefone, comentários no Google, pelo site da Serventia, pessoalmente ou pelo WhatsApp.

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

Além da elaboração de materiais de divulgação, cobertura de eventos e desenvolvimento de publicações, atribuições próprias da Assessoria de Comunicação, o Setor atuou dando suporte às iniciativas da Serventia. Essa atuação inclui a elaboração e produção de campanhas internas e/ou externas com diversos objetivos, seja para conscientizar sobre temas como saúde e meio ambiente ou para mobilizar seus públicos a contribuírem com uma ação beneficente.

Ao longo do ano de 2019, o trabalho da Assessoria de Comunicação teve como objetivo estabelecer e solidificar o relacionamento com os diversos públicos do 1ºRIGO, como colaboradores e usuários. Para isso, o Setor produziu todos os materiais de comunicação visual, assim como conteúdo para transmissão no painel eletrônico do atendimento, mensagens informativas enviadas por e-mail marketing, material nos murais da Serventia e o jornal interno, o INFO 1ºRIGO, enviado para os colaboradores por e-mail.

Coube também à Assessoria a produção de artigos sobre as novidades e inovações no que tange aos serviços extrajudiciais, em especial ao registro de imóveis. Tais artigos foram encaminhados para publicação em mídias institucionais, como o site da Serventia, portais jurídicos, como o Portal Rota Jurídica, e jornais de grande circulação do Estado.

CONSTRUINDO O FUTURO



Reunião de pais e aprendizes.

Em 2019, uma das novidades realizadas pelo 1ºRIGO foi o Programa Construindo o Futuro, que tem como objetivo contribuir com a formação pessoal e profissional de adolescentes em idade escolar. A proposta é oportunizar aos estudantes de escolas públicas de Goiânia o acesso a uma estrutura técnica e de apoio para uma formação humana, cultural e psicológica, com ênfase no aspecto profissional.

Cinco jovens de escolas públicas com melhor pontuação no Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (Ideb) tiveram seu vínculo contratual formalizado, com duração de 22 meses e dedicação de

quatro horas por dia, nas atividades internas da Serventia. Os jovens selecionados foram: Caio Emanuel Pereira Faria, Pedro Lucas Rodrigues Nunes, Geovanna Ketlyn Meireles, Thainara Oliveira Costa e Túlio Cesar Carvalho. Os estudantes são egressos das escolas: Colégio Estadual Jardim Europa, cuja nota no Ideb foi 6,7; Colégio Estadual Olavo Bilac, com nota 6,0; e Colégio da Polícia Militar de Goiás Unidade Hugo de Carvalho Ramos, com nota 6,3.

No dia 13 de dezembro de 2019, os pais e responsáveis estiveram na Serventia para acompanhar o desenvolvimento dos jovens aprendizes e conhecer as instalações do 1ºRIGO. Entre as mães presentes estava Ravena Carvalho, mãe do Túlio Cesar. Ela relatou que a participação no Programa Construindo o Futuro contribuiu para que o jovem planejasse a sua renda e o seu futuro. “Eu percebi que ele teve uma mudança, e brusca, depois que ele veio para o cartório, no sentido de sonhar. Ele hoje planeja, ele faz cálculos do que ele ganha, do que ele pode comprar”, afirma.

TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



Tecnologia é também uma área com a qual o 1ºRIGO se preocupa e investe constantemente para garantir maior segurança na execução dos serviços extrajudiciais. Em 2019, o Setor de Tecnologia da Informação investiu na reestruturação do Parque de Informática, visando a adequação ao Provimento nº 74/2018, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

O referido Provimento determina os padrões mínimos de tecnologia da informação para a segurança, integridade e disponibilidade de dados para a continuidade da atividade pelos serviços notariais e de registro de todo País. Entre as determinações do CNJ está a adoção de políticas de segurança de informação com relação a confidencialidade, disponibilidade, autenticidade, integridade e mecanismos preventivos de controle físico e lógico.

Dessa forma, para garantir maior segurança da informação para realização dos procedimentos necessários ao registro de imóveis, uma nova política foi implantada no Setor de Tecnologia e Informação, sendo criados certificados digitais para todos os colaboradores da Serventia.



GESTÃO DE PESSOAS

O Setor de Recursos Humanos foi criado e implantado em 2017, e, desde então, tem sido aperfeiçoado constantemente. Além de elaborar e aplicar políticas de seleção, treinamentos, avaliação e desenvolvimento contínuos, é o responsável por realizar pesquisas de clima organizacional, que contribuem para implementação de melhorias e aperfeiçoamento do ambiente de trabalho e da relação profissional entre os colaboradores.

Em parceria com a Consultoria Lure, o Setor de Recursos Humanos arquitetou a nova Organização de Cargos, Remuneração e Carreira. A iniciativa irá proporcionar uma perspectiva de crescimento profissional dos colaboradores dentro da Serventia.

Entre as diversas iniciativas que visam o desenvolvimento humano e profissional, o Setor de Recursos Humanos ampliou, em 2019, o Treinamento Eneagrama e Gestão para todos os colaboradores. Lançou, também, o Treinamento Os 7 Hábitos das Pessoas Altamente Eficazes, que consiste em reuniões quinzenais com as lideranças e diretoria durante um ano, para discutir os temas trazidos pelo livro de mesmo título, do autor Stephen Covey.

AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO

1ºRIGO CONSCIENTE



Doação de papéis triturados para cooperativa de reciclagem.

O 1ºRIGO deu continuidade à campanha 1ºRIGO Consciente. Dessa vez, todo o material a ser reciclado foi triturado e doado mensalmente para a Cooperativa Reciclamos e Amamos o Meio Ambiente (Cooper-RAMA). O procedimento segue as orientações determinadas pela tabela de temporalidade do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Além das doações, a campanha 1ºRIGO Consciente também mobiliza a equipe da Serventia quanto ao consumo sustentável de energia, o que inclui a aplicação e manutenção de adesivos como lembretes para desligar luzes, monitores e aparelhos de ar-condicionado.

Em 2019, a Serventia adotou mais uma ação que dialoga com as demandas para preservação do meio ambiente e a sustentabilidade. A Serventia instalou lixeiras próprias para separação do lixo e orientou seus colaboradores sobre a nova prática que consiste em separar o lixo entre: orgânico, reciclável e rejeitos.



Livros arrecadados na campanha Doe Um Livro.

DOE UM LIVRO E ALIMENTE NOVOS SONHOS

Lançada em 2018, o 1ºRIGO deu continuidade à campanha Doe um Livro. Com um novo título, Doe um Livro e Alimente Sonhos, o 1ºRIGO premiou os colaboradores que doaram mais livros. A campanha foi divulgada interna e externamente, permitindo a participação dos usuários.

Durante as duas semanas, o 1ºRIGO arrecadou 488 livros, que foram doados, no dia 13 de junho, para a biblioteca do Colégio Estadual Jardim América – CEJA, e no dia 14 de agosto, à Escola Municipal Jardim América, que acolhe estudantes carentes do próprio bairro e do Madre Germana II.

Além das doações de livros, a Campanha Doe Um Livro foi estendida em 2019, e o 1ºRIGO lançou a Campanha Compartilhe Um Livro, que incentivou os colaboradores a emprestarem livros entre si, por meio de um grupo no WhatsApp.

SEMANA DA SAÚDE

O 1ºRIGO promoveu mais uma Semana da Saúde, para conscientizar sobre hábitos que contribuem para a saúde. De 25 a 29 de março, toda a equipe recebeu orientações sobre as implicações das Doenças Sexualmente Transmissíveis (DST's), palestras sobre meditação e alimentação saudável, além de doses da vacina contra o vírus H1N1.

COMBATE A INCÊNDIO E PRIMEIROS SOCORROS

Sempre atento à segurança dos colaboradores e usuários, o 1ºRIGO realizou, em 2019, uma campanha de conscientização sobre prevenção de riscos e acidentes no ambiente de trabalho. Durante o mês de janeiro, os colaboradores receberam duas palestras: uma sobre primeiros socorros e outra sobre combate a incêndios.

Para discorrer sobre os primeiros socorros, o 1ºRIGO realizou uma palestra ministrada pelo Sargento Marcelo Lima Garcia Carneiro, que esclareceu a importância de se ter conhecimentos mínimos sobre o tema para iniciar corretamente a ajuda a uma pessoa vitimada.

Seguindo o cronograma do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), a segunda palestra foi ministrada também pelo Sargento Marcelo Lima. Ele apresentou à equipe do 1ºRIGO os cuidados necessários para prevenção e combate à incêndios.

PROGRAMA DE EMAGRECIMENTO E BEM-ESTAR

Durante três meses, o 1ºRIGO lançou o Programa de Emagrecimento e Bem-Estar que ofereceu aos colaboradores reuniões quinzenais com a nutricionista Paula Ribeiro. Além de realizar o rastreamento metabólico, a profissional propôs metas e receitas funcionais.

EVENTOS

DIA DA MULHER



FESTA JUNINA



REUNIÃO DE AUDITORIA ABNT



DIA DOS PAIS



DIA DAS MÃES



DIA DAS CRIANÇAS



ANIVERSARIANTES DO MÊS



HALLOWEEN



REUNIÃO DE AUDITORIA ISO 9001



TREINAMENTO DE LIDERANÇA



PALESTRA SOBRE INVESTIMENTOS



NATAL





REGISTRO DE IMÓVEIS
1ª CIRCUNSCRIÇÃO DE GOIÂNIA