

RELATÓRIO INSTITUCIONAL 2020



REGISTRO DE IMÓVEIS
1ª CIRCUNSCRIÇÃO DE GOIÂNIA

EXPEDIENTE
OFICIAL DE REGISTRO
Igor França Guedes

SUBSTITUTOS
Flávia Novais
Guerreiro Melo

EDIÇÃO GERAL
Tatiane Barbosa

REDAÇÃO
Tatiane Barbosa

REVISÃO FINAL
Guerreiro Melo
Lilian Gouvêa

PROJETO GRÁFICO
Thiago Almeida

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

SUMÁRIO

Apresentação	4
Principais Indicadores.....	6
Prevenção contra o novo Coronavírus	9
Prêmios e certificações.....	10
ISO 9001 e ABNT	11
Certificação NBR 15.906:2010 (ABNT)	12
Great Place to Work	13
Planejamento Estratégico	14
Política da Qualidade.....	15
Gestão de Pessoas	16
Construindo o Futuro	17
Transparência e Informação	18
Tecnologia e Inovação	20
Ações de Conscientização	21
Eventos.....	24



APRESENTAÇÃO

PALAVRA DO OFICIAL

Não é uma tarefa nada fácil falar sobre o ano de 2020, diante de tantas perdas irreparáveis que a pandemia pelo novo coronavírus (COVID-19) causou no País e no mundo. Ficamos sempre com a impressão de que qualquer vitória não vale ser comemorada, sabendo que centenas de milhares de famílias choraram a perda de entes queridos ou que tiveram suas rendas orçamentárias prejudicadas, impedindo ou postergando a realização de sonhos.

Procuramos entender todas as dificuldades como desafios que surgem para serem superados e nos tornarmos mais fortes, nos adaptando às situações adversas da melhor maneira possível. Ao longo do ano, o Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia (1ºRIGO) passou por diversas transformações, a fim de melhor atender os usu-

ários e realizar os serviços de registro de imóveis com excelência.

Entre essas transformações estão a implementação do sistema Asgard, que dinamiza o trabalho executado pelos colaboradores, padronizando todos os procedimentos e reduzindo eventuais erros; a ampliação e o aprimoramento do atendimento online, para a contínua prestação do serviço extrajudicial, mesmo em tempo de isolamento social; assim como a contratação e treinamento de novos colaboradores, para suprir as novas necessidades.

Cinco jovens aprendizes, que participaram do primeiro ciclo do Programa Construindo o Futuro, também foram contratados. Esse projeto permite que alunos da escola pública tenham acesso à formação pessoal e profissional. Em novembro de 2020, Geovanna Meireles, Thainara Costa, Pedro Nunes, Caio Faria e Tulio César Rezende passaram a compor o quadro efetivo da Serventia, uma constatação do sucesso do Programa.

Tanto sucesso que um novo ciclo começou ainda no ano passado, trazendo mais seis novos jovens estudantes da rede pública de ensino. Acreditamos que iniciativas como essa e outras tantas, que serão citadas mais adiante nesta publicação, podem ser valiosas no momento em que vivemos, além de ratificarem nosso compromisso com desenvolvimento social e econômico de Goiânia e, assim, quem sabe, transformar 2021 em um ano mais próspero e com histórias felizes para contar.

Ótima leitura!

Janeiro de 2021

Dr. Igor França Guedes

Oficial Titular do Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia

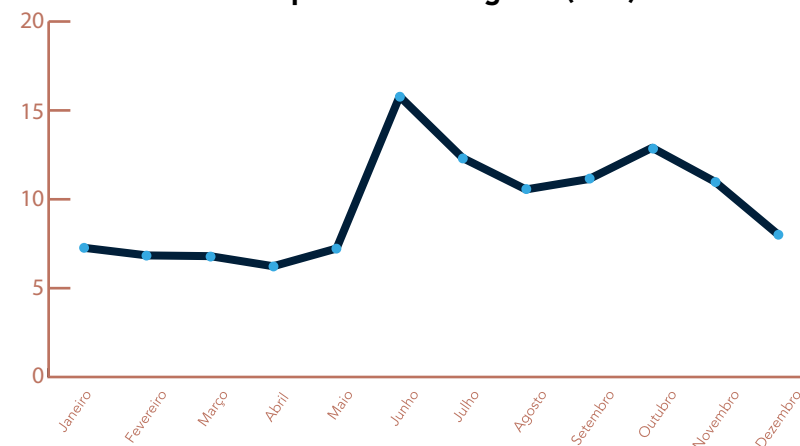
PRINCIPAIS INDICADORES



Diante de tantos desafios e adversidades que 2020 proporcionou, o 1ºRIGO não suspendeu seu compromisso com a qualidade no atendimento e com a excelência na prestação dos serviços. Portanto, para garantir que esse compromisso continuasse a ser cumprido, a Serventia manteve seus indicadores para avaliar o desenvolvimento do planejamento estratégico.

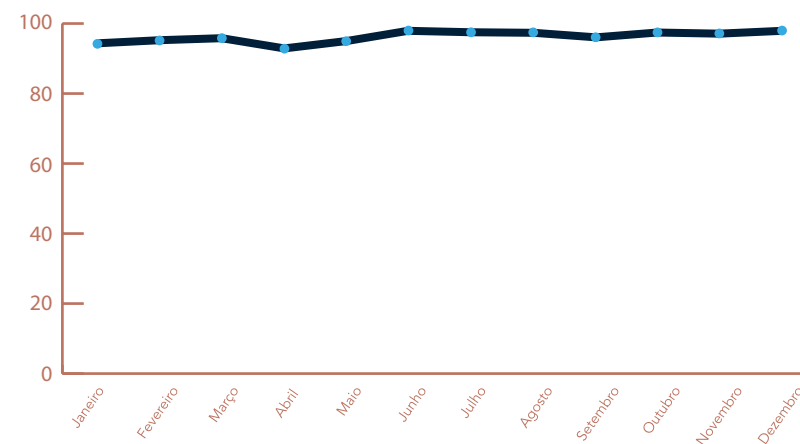
Com o retorno do atendimento presencial durante a pandemia, o 1ºRIGO recebeu, a partir de junho, uma demanda muito maior do que a prevista, sendo necessário ampliar o quadro de colaboradores, para atender satisfatoriamente a demanda de serviços solicitados e, assim, reduzir gradualmente o prazo de registro.

Tempo médio de registro (Dias)



Visando a excelência na execução do serviço registral, o 1ºRIGO adota, entre vários outros indicadores, o Índice de Conformidade, que permite visualizar a quantidade de serviços executados conforme os padrões de excelência praticados pela Serventia. Diante disso, é possível verificar que, mesmo em meio às adversidades da pandemia e com a alta demanda registrada em 2020, o 1ºRIGO permaneceu prestando o serviço registral com a qualidade que o usuário exige.

Índice de conformidades

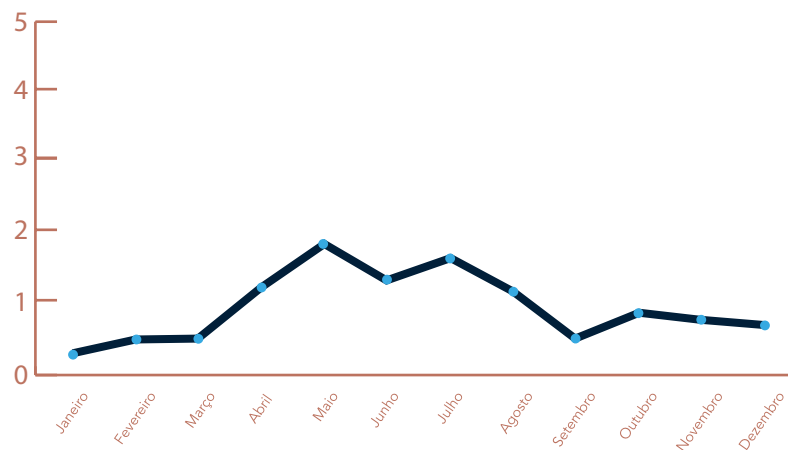


Outro indicador muito importante é o Tempo Médio de Emissão de Certidões, adotado pelo 1ºRIGO para medir o tempo entre o pagamento efetuado pelo usuário e o momento em que a certidão é disponibilizada na recepção da Serventia ou enviada por e-mail. Assim, é possível controlar o tempo de emissão de certidões em um prazo inferior a 24 horas.

Mas é importante lembrar que as certidões de matrícula continuam sendo emitidas imediatamente, no momento em que o serviço é solicitado pelo usuário. E os pedidos on-line, formulados à distância, têm adesão crescente dos usuários, dada a sua praticidade. Tudo isso somente é possível em razão do investimento contínuo em tecnologia, treinamento dos colaboradores e aprimoramento dos processos internos.

Entretanto, em 2020, não somente em razão da pandemia, mas também em função da mudança para o novo sistema Asgard, ocorrida no mês de abril, esse prazo apresentou uma tênue oscilação. Com o empenho de todos, a Serventia reduziu esse prazo, gradativamente, até que as certidões voltaram a ser emitidas em menos de um dia.

Tempo Médio de Emissão de Certidões (Dias)



*Esses dados não contabilizam as certidões emitidas imediatamente após o pedido, no atendimento.

PREVENÇÃO CONTRA O NOVO CORONAVÍRUS

Desde o início da pandemia pelo novo coronavírus (COVID-19), o 1ºRIGO se manteve atento às instruções das autoridades sanitárias e da Corregedoria-Geral da Justiça de Goiás, seguindo prontamente as determinações dos decretos estaduais e portarias. Portanto, para evitar o deslocamento dos usuários até a Serventia, foram disponibilizados diversos serviços pelo site 1rigo.com e o atendimento passou a ser realizado mediante agendamento prévio.

Nesse período, a prestação de serviços online se intensificou, mas houve também atendimento presencial, de forma a atender as necessidades dos usuários. Antigos colaboradores foram selecionados para realizar esse atendimento, dado o conhecimento prévio e qualificado na prestação do serviço de registro de imóveis, agilizando o processo de adaptação.

Além da adequação no atendimento, o 1ºRIGO adaptou a estrutura física e a rotina interna a fim de evitar a contaminação. Por isso, foi instalada uma tenda na área externa para melhor acomodação dos usuários durante a espera para adentrar na Serventia. A entrada também foi controlada, para evitar aglomerações no hall de atendimento. Seguindo as recomendações sanitárias, foi disponibilizado álcool em gel para os colaboradores e o público.

O 1ºRIGO dispõe, na entrada dos colaboradores, um tapete sanitizante sobre o qual é despejado uma solução anti-bacteriana, para melhor higienização da sola dos sapatos. E realiza, duas a três vezes por semana, a sanitização de todas as salas e ambientes dentro da Serventia, para garantir a saúde de todos que frequentam as instalações.

PRÊMIOS E CERTIFICAÇÕES



Desde o início da nova gestão, o 1ºRIGO tem se submetido a diversas auditorias de certificação, anualmente, com o intuito de assegurar o aprimoramento contínuo de seus processos e, consequentemente, dos serviços prestados. A qualidade da gestão da serventia, uma vez certificada, proporciona a excelência na prestação dos serviços, reconhecida pelos colaboradores, usuários e pela sociedade goianiense.



ISO 9001 E ABNT

Em fevereiro de 2020, o 1ºRIGO recebeu a auditoria para as certificações da ISO 9001:2015 e da ABNT NBR 15.906:2010 durante a qual foram apresentados os indicadores, as metas, os planos de ação, o planejamento estratégico, as tratativas de não conformidades e os procedimentos operacionais padrão (POP's).

A proposta é manter a ISO 9001:2015, emitido pela International Organization for Standardization, para certificar a otimização dos processos realizados na Serventia e a uniformização da gestão, desde o planejamento, o desenvolvimento, os controles e as ações de melhoria.

A manutenção da NBR 15.906:2010, certificação específica da Associação Brasileira de Normas e Técnicas (ABNT) para gestão dos serviços notariais e de registro, garante, pelo sexto ano consecutivo, a capacidade da Serventia em gerenciar seus processos com foco na qualidade, de forma que satisfaça as partes interessadas obedecendo os requisitos legais.



PRÊMIO DE QUALIDADE TOTAL DA ANOREG/BR (PQTA)

O 1ºRIGO venceu o Prêmio Qualidade Total Anoreg 2020 (PQTA 2020) na mais nova categoria da premiação: Rubi Master, que é concedido aos cartórios que conquistaram, consecutivamente, quatro edições do PQTA na categoria Diamante. Há 15 anos, o prêmio é promovido pela Associação dos Notários e Registradores do Brasil (ANOREG) em parceria com a APCER, auditando e premiando cartórios com base nos requisitos de excelência na gestão e na prestação dos serviços extrajudiciais.

A Serventia participou da premiação pela primeira vez em 2015, e, todos os anos, participa atendendo aos requisitos como Estratégia, Gestão Operacional, Gestão de Pessoas, Instalações, Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, Gestão Socioambiental, Gestão da Informatização e do Controle de Dados, Gestão da Inovação e Compliance, sempre alcançando a categoria mais elevada de cada edição.



GREAT PLACE TO WORK

Em dezembro de 2020, a certificação Great Place To Work (GPTW) foi renovada por mais um ano, tendo o 1ºRIGO alcançado 88 pontos no Índice de Satisfação. Essa certificação é um reconhecimento pela busca do aperfeiçoamento na relação com os colaboradores, pois a Serventia acredita que, ao proporcionar um melhor ambiente de trabalho, atrai e mantém os profissionais que irão melhor executar os serviços e prestar um atendimento com excelência aos usuários.

O GPTW se baseia na aplicação de uma pesquisa de clima entre os colaboradores, envolvendo os aspectos de Credibilidade, Respeito, Imparcialidade, Orgulho e Camaradagem. O 1ºRIGO registrou em sua história a conquista dessa certificação, pela primeira vez, em dezembro de 2019.

Com as pontuações obtidas na pesquisa, o GPTW destaca as organizações e empresas pelo ambiente de trabalho proporcionado aos seus colaboradores e gera, anualmente, o ranking das 100 Melhores Empresas para Trabalhar.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



Logo no início de 2020, o 1ºRIGO reuniu os coordenadores e supervisores com o consultor da Txai Desenvolvimento, José Eduardo, para avaliar os resultados obtidos no ano anterior e elaborar o planejamento para 2020. Os eixos centrais do planejamento continuaram os mesmos, entretanto com novas metas mais desafiadoras para a Serventia.

Entre essas metas, constam 85% de satisfação dos colaboradores nas pesquisas de clima organizacional e 85% no índice de satisfação dos usuários. "Outro item que foi bem aguçado para 2020 foi a tratativa com os trabalhadores no que tange à capacitação deles, os treinamentos contínuos, com uma mão de obra sempre pronta para atender e não deixar as atividades do cartório parar", afirmou o consultor durante a reunião realizada em fevereiro de 2020.

POLÍTICA DA QUALIDADE



Com o intuito de prestar serviços que garantam a segurança jurídica imobiliária e eficiência no atendimento aos usuários, a Serventia segue continuamente aprimorando os sistemas organizacionais e isso implica, entre outras ações, em desenvolver programas para reduzir os prazos e treinamentos com equipe de forma a qualificá-la periodicamente.

O 1ºRIGO adota, portanto, critérios de qualidade que são revisados e atualizados frequentemente e seguidos de forma rigorosa para eliminar erros, melhorar o serviço e assegurar a segurança jurídica dos negócios imobiliários.

GESTÃO DE PESSOAS

O Departamento de Gestão de Pessoas do 1ºRIGO atua não somente para recrutar, selecionar, treinar e capacitar colaboradores. Também promove campanhas de conscientização, proporcionando um ambiente de trabalho saudável nos diversos aspectos da vida humana. Em 2020, isso não foi diferente.

Apesar dos desafios trazidos pela pandemia do novo coronavírus (COVID-19), a gestão de pessoas se adequou à nova realidade que incluía muitos colaboradores trabalhando em suas residências. Uma das medidas foi implementar a plataforma Qulture.Rock, para dinamizar a integração entre os colaboradores e aplicar a avaliação de desempenho.

Coube também ao departamento ampliar o quadro de colaboradores ao longo do ano. Com os novos colaboradores, foi possível ampliar o atendimento por telefone, que passou a ter 13 pessoas, atendendo simultaneamente.

O atendimento pelo whatsapp também foi ampliado. Para isso, dois antigos colaboradores do departamento de Conferência foram selecionados para atender às demandas dos usuários pelo aplicativo de mensagens instantâneas, garantindo um atendimento mais especializado. A medida foi tomada com o objetivo de atender os usuários com excelência e agilidade, esclarecendo suas dúvidas e orientando sobre os processos para solicitação dos serviços online.

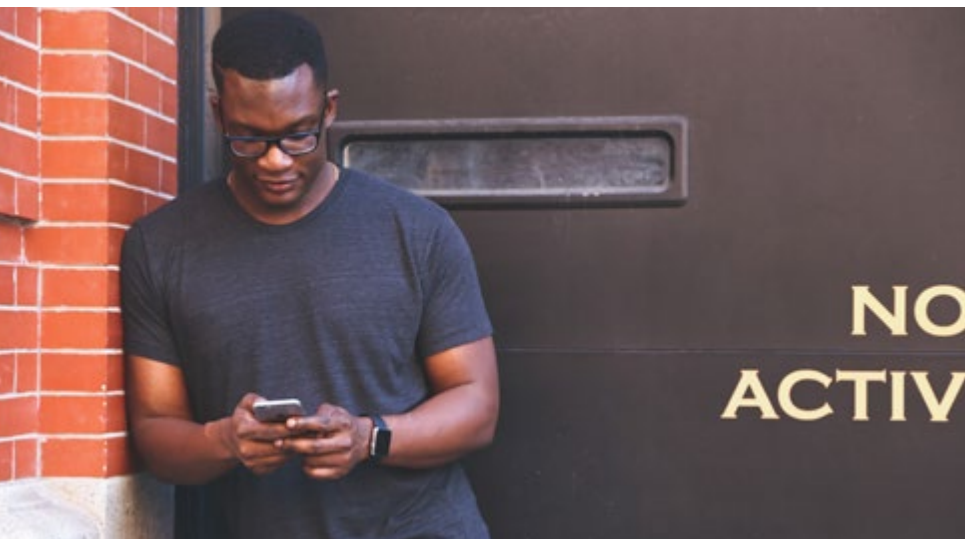
CONSTRUINDO O FUTURO



Ao final de 2020, o 1ºRIGO encerrou o primeiro ciclo do Programa Construindo o Futuro. Os cinco primeiros jovens aprendizes foram efetivados na Serventia. Com esse sucesso, um segundo ciclo foi iniciado no qual seis novos jovens aprendizes, estudantes de escola pública, foram contratados para se engajar junto à estrutura técnica e administrativa do 1ºRIGO por 22 meses.

O objetivo do Programa é contribuir para a formação pessoal e profissional dos estudantes de escolas públicas de Goiânia, oportunizando o acesso a diversos departamentos da Serventia de maneira que os jovens possam adquirir conhecimento sobre todos os processos realizados na prestação dos serviços de registro de imóveis.

TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÃO



OUVIDORIA

O trabalho da Ouvidoria é fundamental para melhoria do atendimento e do serviço prestado ao usuário, visto que é responsável por receber as dúvidas e reclamações dos usuários por telefone, pelo e-mail ouvidoria@1rigo.com.br, por comentários no Google, pelo site 1rigo.com, pelo whatsapp e presencialmente.

Em 2020, a atuação do departamento se tornou ainda mais necessária em decorrência da pandemia. Coube ao departamento atender também todas as reclamações e dúvidas oriundas dos usuários e dos colaboradores.

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

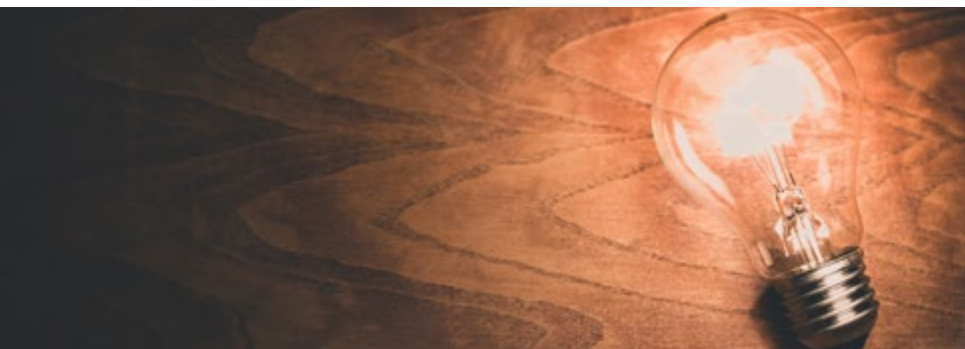
Em razão da pandemia pelo novo coronavírus (COVID-19), a Assessoria de Comunicação do 1ºRIGO trabalhou, ao longo de 2020, buscando adequar os trabalhos sob sua responsabilidade às restrições indicadas pelas autoridades sanitárias, bem como manter os usuários informados sobre as alterações nos horários de atendimento presencial e sobre as medidas de acesso ao hall de atendimento da Serventia, durante o período de distanciamento social.

A cada novo decreto ou portaria emitidos pelas autoridades, a Assessoria de Comunicação produziu comunicados para informar os usuários sobre as mudanças, seja pelo site, por e-mail marketing ou pelos informativos fixados na Serventia. Coube, também, ao departamento executar as demandas já previstas para o ano, como a elaboração de materiais de divulgação das campanhas internas e/ou externas, o desenvolvimento de publicações para o site 1rigo.com e os murais, bem como artigos sobre o serviço de registro de imóveis, para portais jurídicos e jornais de grande circulação.

Foi necessário adequar também os projetos socioculturais e ambientais e, por isso, a Assessoria de Comunicação suspendeu o Projeto Sociocultural "Doe um Livro", visto que as escolas públicas estavam fechadas, tornando as doações de livros impraticáveis. Em substituição, o departamento promoveu a campanha "Um simples gesto, uma grande ação", mobilizando os colaboradores a doarem alimentos não perecíveis e agasalhos.

Diante da impossibilidade de realizar as palestras de abertura para a campanha de doação e do Projeto Socioambiental "1ºRIGO Consciente", foram realizadas as palestras por meio do Google Meet: "Fake News: conceito e implicações", ministrada pela doutora em comunicação, Simone Tuzzo, e a palestra "Tratamento Adequado do Lixo Orgânico", com os fundadores do Projeto Vivá Sustentável, André Figueiredo e Silas Gomes.

TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



Sabendo da importância da tecnologia e da segurança de dados para prestação dos serviços de registro de imóveis, o departamento de tecnologia da informação atuou, ao longo de 2020, arduamente, para implementar melhorias com vistas a atender o aumento da demanda de serviços.

Entre essas melhorias está a implementação do sistema Asgard que permite: o backup dos servidores e da base de dados em tempo real; o checklist integrado, que reduz erros na análise documental; o acesso ao sistema de registro de qualquer lugar do mundo por meio de autenticação e controle de acessos; a integração de novas tecnologias; e a definição de procedimentos pelos gestores para que todos os colaboradores sigam o mesmo fluxo pré-determinado, reduzindo a possibilidade de erro e possibilitando identificar e corrigir erros antigos.

Outra melhoria trazida pelo departamento de tecnologia da informação foi a implementação de telefonia remota. Tal medida permitiu que os novos telefonistas da Ouvidoria pudessem realizar o atendimento de suas próprias residências, seguindo o modelo de teletrabalho. Dessa forma, o atendimento por telefone foi agilizado, enquanto reduziu-se o número de colaboradores presentes na Serventia.

AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO

JANEIRO BRANCO E SAÚDE MENTAL

No mês de janeiro de 2020, o 1ºRIGO realizou a única palestra presencial do ano com a enfermeira e especialista em enfermagem do trabalho, Nara Borges Ferreira. Como parte da campanha Janeiro Branco, Nara explicou quais situações e hábitos que podem causar problemas de ordem psicológica e orientou os(as) colaboradores(as) como evitá-los.

PALESTRA FAKE NEWS: CONCEITO E IMPLICAÇÕES

Diante da grande propagação de notícias falsas, inclusive envolvendo a pandemia, 1ºRIGO promoveu a palestra "Fake News: conceito e implicações", com a Drª Simone Tuzzo, professora efetiva do Programa de Pós-Graduação PPGCOM e professora associada da Faculdade de Informação e Comunicação (FIC) da Universidade Federal de Goiás (UFG).

A Doutora Simone Tuzzo ministrou a palestra pelo Google Meet, respondeu as dúvidas levantadas pelos participantes e também disponibilizou para os colaboradores o material de apoio da palestra.



Doação de papeis para cooperativa de reciclagem.

1ºRIGO CONSCIENTE

Para continuidade do Projeto Socioambiental 1ºRIGO Consciente, a Serventia trouxe para os colaboradores uma palestra com o tema “Tratamento Adequado do Lixo Orgânico”, pelo Google Meet, ministrada pelos fundadores do Projeto Vivá Sustentável, uma startup de gestão de resíduos orgânicos que atua em Goiânia.

André Figueiredo e Silas Gomes, via plataforma de videoconferência, explicaram como é a reciclagem de resíduos orgânicos, a partir de um processo nomeado de compostagem. Também foram abordados os efeitos que o tratamento inadequado do lixo orgânico gera para o meio ambiente. Além da palestra, a Serventia manteve as doações de papéis para reciclagem feita pela Cooperativa Reciclamos e Amamos o Meio Ambiente (Cooper-RAMA), seguindo as orientações do Conselho Nacional de (CNJ), quanto à temporalidade.

O 1ºRIGO também identificou as lixeiras da Serventia de acordo com cada tipo de descarte, orientando os colaboradores a separar os resíduos orgânicos, recicláveis e rejeitos, além de incentivar constantemente o uso racional dos recursos elétricos e hídricos, fixando adesivos nas instalações e publicando matérias sobre o tema no INFO 1ºRIGO, o informativo interno do cartório.



Arrecadações do projeto Um Simples Gesto, Uma Grande Ação.

UM SIMPLES GESTO, UMA GRANDE AÇÃO

O 1ºRIGO está sempre buscando colaborar de alguma maneira para transformar a sociedade na qual está inserido. Para isso, a Serventia suspendeu o Projeto Sociocultural “Doe um Livro” e, no seu lugar, promoveu entre seus colaboradores uma campanha de doação de alimentos e agasalhos.

Realizada durante o mês de junho, a campanha “Um simples gesto, uma grande ação” arrecadou 157 quilos de alimentos, além de agasalhos, que foram doados a pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica, atendidas pela Paróquia Nossa Senhora Aparecida, no Conjunto Primavera, administrada, na época, pelo Padre Adalmiran Silva de Vasconcelos.

EVENTOS

TREINAMENTO LURE



TREINAMENTO FUNCIONAL



FESTA JUNINA



HALLOWEEN



HOMENAGEM PRIMAVERA SOCIAL



NATAL





REGISTRO DE IMÓVEIS
1ª CIRCUNSCRIÇÃO DE GOIÂNIA