

RELATÓRIO INSTITUCIONAL 2021



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
(62) 3956-7615
comunicacao@Irigo.com

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
Projeto Jovem Talento	17
Transparência e Informação	18
Tecnologia e Inovação	20
Ações de Conscientização	21
Eventos.....	24



APRESENTAÇÃO

PALAVRA DO OFICIAL

Em contraste com 2020, o ano de 2021 nos trouxe esperança e fé de que podemos superar as adversidades e voltar a sonhar com um futuro promissor. Com o início da campanha de vacinação no Brasil e no Estado de Goiás, passamos a respirar um pouco mais leves, como marinheiros ao ver uma intensa e longa tempestade acabando.

Mesmo com esse novo fôlego, o Registro de Imóveis da 1ª Circunscrição de Goiânia (1ºRIGO) manteve as medidas necessárias para conter a contaminação do novo coronavírus(COVID-19), cuidando dos colaboradores que manifestavam qualquer suspeita da doença, além de incentivá-los a se vacinarem, conforme as autoridades de saúde anunciavam a disponibilidade do imunizante.

No último ano, e na contramão do mercado, o 1ºRIGO pôde contratar novos colaboradores e ainda lançar um novo projeto: o Jovem Talento. A iniciativa consiste em selecionar estudantes de graduação para atuarem por 22 meses e por 4 horas diárias e, ao final, proporem melhorias nos processos internos da Serventia, no mesmo formato de um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

Nesse primeiro ciclo, foram selecionadas as graduandas em Direito Emanuely Sanches Camargo, Yasmim Oliveira Neves, Gizelly Stéffany Souza Lopes e Karine Silva Guimarães, a graduanda em psicologia, Gisela Rubin de Bortoli Abrão Sant'Ana, e o estudante de Engenharia de Computação, Mateus Lima Martins.

Estamos muito orgulhosos em realizar um projeto como este, oportunizando a esses seis jovens supracitados a primeira experiência profissional de suas carreiras. Outra novidade que também nos proporciona imenso orgulho é ser um dos primeiros cartórios no Estado de Goiás habilitados no Serviço de Atendimento Eletrônico Compartilhado (SAEC).

Participar da implementação dessa plataforma tão aguardada é histórico e memorável! Estamos confiantes de que a nova plataforma traz a modernização que os atuais tempos exigem e coloca a prestação dos serviços de registro de imóveis no século XXI. O funcionamento do SAEC nos posiciona diante um oceano de infinitas possibilidades de inovação, nos permitindo vislumbrar a chegada do futuro que tanto almejamos.

Excelente leitura!

Janeiro de 2021

Dr. Igor França Guedes

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

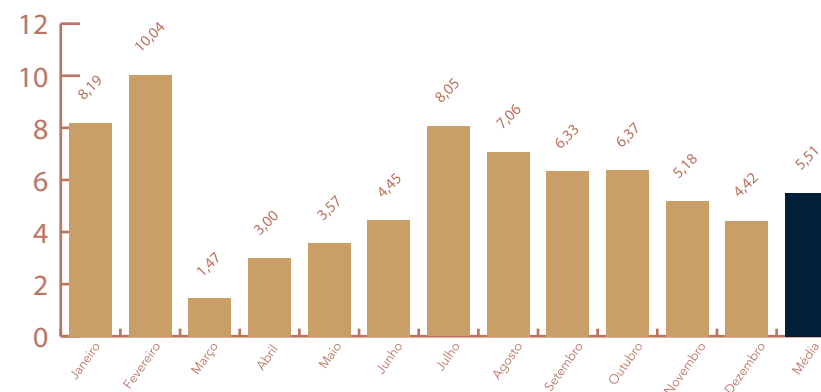
PRINCIPAIS INDICADORES



Honrando o compromisso com a política de qualidade e com o plano estratégico adotado, o 1ºRIGO manteve os indicadores para acompanhar o cumprimento das metas estabelecidas, visando a garantia do melhor atendimento e a realização dos serviços de registro de imóveis com excelência.

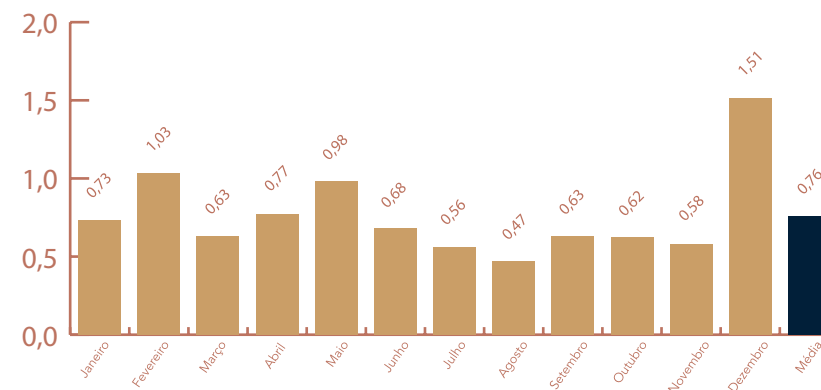
Entre os mais importantes indicadores está o tempo de espera de atendimento. Em fevereiro de 2021, o tempo máximo de espera foi de 10m04s. Todavia, o menor tempo de espera foi registrado no mês seguinte, em março, com média de 1m47s. Ao longo do ano, a média alcançada foi 5m51s.

Tempo médio de espera para o atendimento (Minutos)



Outro indicador que revela o empenho da Serventia em prestar o serviço de registro de imóveis com a agilidade que o usuário precisa é o prazo para entrega de certidões. No ano em questão, o 1ºRIGO manteve uma média anual de 0.76 dias, sendo a menor média registrada no mês de agosto com 0.47 dias.

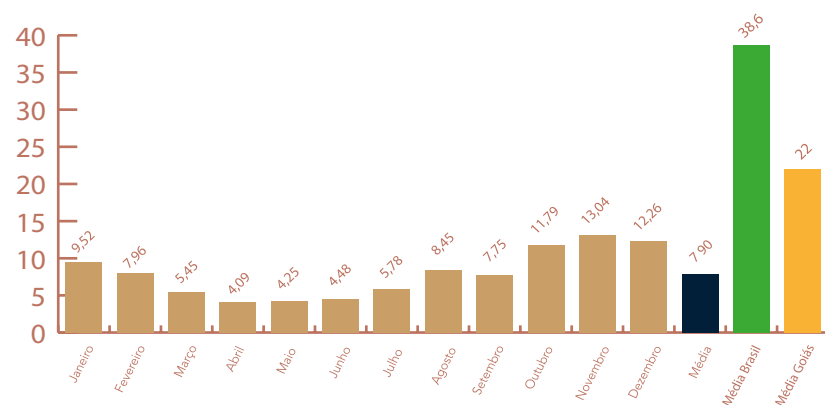
Prazo médio de Entrega de Certidões (Dias)



Quanto ao tempo médio de registro, o 1ºRIGO manteve uma média de 7,9 dias em 2021, sendo as menores médias 4,09, 4,25 e 4,48, alcançadas nos meses de abril, maio e junho, respectivamente. Alguns fatores que fizeram aumentar o prazo nos últimos três meses de do referido ano.

Entre esses fatores estão: a execução das atualizações dos indicadores pessoais e reais das matrículas, por meio da implementação do projeto de validação de todas as matrículas da serventia; a recepção e a adaptação dos novos procedimentos do e-protocolo e a alta significativa de entradas, em razão da mudança de tabela anual.

Prazo Médio de Registro (Dias)



Apesar das tênues oscilações no prazo médio de registro entre os doze meses de 2021, a média anual de 7,9 dias do 1ºRIGO está bem abaixo da média nacional e estadual reveladas pelo Relatório Doing Business Subnacional Brasil 2021.

PREVENÇÃO CONTRA O CORONAVÍRUS (COVID-19)

Os cuidados com a saúde em relação à pandemia permaneceram como uma prioridade na gestão do 1ºRIGO em 2021. Por isso, as determinações da Corregedoria Nacional de Justiça a respeito das medidas de prevenção contra o novo coronavírus(COVID-19) foram observadas no âmbito da Serventia, como o uso de máscara, disponibilização de álcool em gel e o afastamento de colaboradores com a mera suspeita da doença.

Além das medidas determinadas pelo CNJ, as sanitizações dos equipamentos e sala foram incorporadas ao dia-a-dia da Serventia em 2020, sendo realizadas semanalmente no último ano e suspensas, apenas, em novembro, em razão das obras de infraestrutura.

O 1ºRIGO realizou também uma pesquisa anônima e interna, em novembro, para verificar quantos colaboradores já haviam tomado ao menos uma das doses da vacina contra o novo coronavírus. Os resultados indicaram que mais de 70% já tinham, ao menos, a primeira dose ou dose única.

Para aumentar esse percentual, a campanha “1ºRIGO pela Segunda Dose” foi lançada com o objetivo de esclarecer sobre a importância da vacina para saúde individual e coletiva. Após a campanha, 97% dos colaboradores estavam vacinados, desses, 80% já estavam com as três, duas ou dose única do imunizante e 17%, com a primeira dose.

PRÊMIOS E CERTIFICAÇÕES



Apesar da pandemia, a gestão do 1ºRIGO se manteve focada em manter a padronização nos processos internos. Para certificar as ações e planos em busca de aprimoramentos contínuos e da realização de procedimentos com o menor índice de inconformidades, os prêmios e certificações foram igualmente renovados em 2021.



ISO 9001 E ABNT

No mês de abril, a Serventia recebeu a auditoria para renovar as certificações ISO 9001:2015 e da ABNT NBR 15.906:2010 pela quinta vez. Na ocasião, diversos fatores internos de força foram identificados, como Conhecimento Técnico da Alta Direção, Equipamentos e Tecnologia, Canal da Ouvidoria e Pontualidade no cumprimento de obrigações financeiras.

A auditoria constatou também o comprometimento do Oficial Igor França Guedes e dos substitutos Flávia Novaes e Guerreiro Arco de Melo com a excelência nos processos, o que foi comprovado pelo desempenho, avaliação dos resultados de monitoramento e identificação e implementação de melhorias.

Essas certificações definem normas específicas para a gestão dos serviços notariais e de registro que indicam se a Serventia é capaz de gerenciar seus processos, com a qualidade necessária para satisfazer as partes interessadas, dentro dos requisitos legais.



PRÊMIO DE QUALIDADE TOTAL DA ANOREG/BR (PQTA)

A Associação dos Notários e Registradores do Brasil (ANOREG-BR) divulgou, no dia 25 de novembro, os cartórios vencedores na categoria Rubi Master do Prêmio Qualidade Total ANOREG 2021 (PQTA 2021), na etapa Nacional. O 1ºRIGO foi um dos 20 cartórios goianos a alcançarem essa categoria.

Foi a sétima participação da Serventia na premiação e, em todos esses anos, tem cumprido os requisitos de qualidade e excelência na gestão organizacional, na prestação de serviço e no atendimento aos usuários.

Por isso, em 2021, foi cumprido o objetivo de conquistar a categoria Rubi Master, na etapa Nacional, que premia os cartórios que obtiveram quatro prêmios consecutivos na categoria Diamante.



GREAT PLACE TO WORK

Em dezembro de 2021, a Serventia renovou o certificado Great Place To Work (GPTW) pela segunda vez, alcançando pontuações médias acima das obtidas nas certificações anteriores. Na primeira vez que o 1ºRIGO participou do GPTW, em 2019, o índice de satisfação foi de 79,02, mas aumentou para 85, no último ano.

Foi observado esse aumento, também, nas pontuações obtidas nos aspectos Credibilidade, Respeito, Imparcialidade, Orgulho e Camaradagem. As notas nesses aspectos variaram entre 75 e 83, em 2019. Entretanto, em 2021, essas mesmas pontuações passaram a variar entre 79 e 89.

Esse aumento é de extrema importância para Serventia, uma vez que é resultado de uma avaliação feita por uma organização externa, ressaltando as ações realizadas em prol de um melhor ambiente de trabalho para os colaboradores do 1ºRIGO.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



Em fevereiro de 2021, o 1ºRIGO reuniu a sua direção com o consultor da Txai Desenvolvimento, José Eduardo. Oficial, Substituto, coordenadores e supervisores se dedicaram a analisar as ações desenvolvidas em 2020, avaliar resultados e estabelecer metas para o ano de 2021. Assim, foi elaborado o planejamento estratégico para o novo ano.

“No 1ºRIGO, nós fizemos esse encontro para levantarmos todos os riscos e oportunidades do cartório e do registro de imóveis. Em seguida, definimos ações contra esses riscos e o que fazer durante o ano”, explicou o consultor.

Durante esse trabalho, foram analisados os indicadores de cada departamento, incluindo Certidão, Registro, Atendimento, Ouvidoria e a Administração, além de ser priorizada a continuidade do aprimoramento dos colaboradores, a partir de treinamentos de toda a equipe, visando aprofundar o conhecimento técnico sobre a legislação.

POLÍTICA DA QUALIDADE



Desde o início da atual gestão do 1ºRIGO, foi adotada a busca pela qualidade como norteador dos processos internos para entregar o melhor serviço de registro de imóveis. Portanto, no último ano, a Serventia deu continuidade aos treinamentos para os colaboradores, especialmente para os líderes dos departamentos, garantindo sempre o aperfeiçoamento das equipes.

Ainda em um contexto de pandemia, a equipe de atendimento pelo WhatsApp recebeu dois novos colaboradores para atender a maior demanda e estruturou o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) para tratar as dúvidas, os pedidos de agilidade, a substituição e o envio de notas fiscais e as demais necessidades dos usuários.

Pensando em melhoria contínua no atendimento, as pesquisas de satisfação foram aprimoradas, destinando-se alguns telefonistas e jovens aprendizes para a aplicação de questionários visando identificar a percepção dos usuários sobre os serviços realizados pela Serventia.

GESTÃO DE PESSOAS

Para atender os usuários com qualidade e prestar os serviços com excelência, o 1ºRIGO entende que o melhor caminho é proporcionar um ambiente de trabalho mais saudável para os colaboradores, respeitando a individualidade de cada um e oferecendo oportunidade de crescimento pessoal e profissional.

Para isso, a Serventia investe nos membros de sua equipe com a realização de treinamentos contínuos, com a Consultoria Lure, para qualificar os coordenadores e supervisores, bem como as equipes do Atendimento, Ouvidoria e Telefonia. Além disso, a Serventia firmou uma parceria com o Instituto de Pós-graduação e Graduação (IPOG), oferecendo descontos em diversos cursos de curta duração, de graduação e pós-graduação para os colaboradores.

Entretanto, sabendo que para ser um bom profissional requer também saúde física e mental, o 1ºRIGO dispõe para os colaboradores descontos no atendimento psicológico e psiquiátrico, por meio do convênio firmado com o Espaço NeuroPsi, localizado no mesmo prédio da Serventia.

E, para cuidar do corpo, os colaboradores podem se exercitar com profissionais de educação física no Treino Funcional, que ocorre três vezes por semana, após o expediente, mediante pagamento de valores bem abaixo do que é cobrado no mercado.

PROJETO JOVEM TALENTO



Em julho de 2021, o 1ºRIGO lançou o Projeto Jovem Talento, selecionando seis estudantes de graduação que passaram a atuar na Serventia por quatro horas diárias, durante 22 meses, com o objetivo de contribuir para a formação e aprendizado profissional desses jovens.

Um dos critérios de seleção era não ter nenhuma experiência profissional prévia, já que o objetivo é oferecer a primeira oportunidade de trabalho, contribuindo para o crescimento profissional desses seis jovens e proporcionar experiência que precisam para ingressar no mercado de trabalho.

Ao completarem os 22 meses de atuação na Serventia, os seis estudantes deverão apresentar um Projeto de Conclusão, propondo melhorias nos processos realizados pelo cartório, em uma das áreas nas quais atuaram, nos mesmos moldes de um Trabalho de Conclusão de Curso(TCC).

TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÃO



OUVIDORIA

A Ouvidoria é um departamento de grande importância para o 1ºRIGO. Concentra as demandas externas (dos usuários) e internas (dos colaboradores). Suas demandas são analisadas e, posteriormente, servem de fonte à implementação de melhorias nas rotinas internas e no ambiente de trabalho da Serventia.

Tratando os elogios, reclamações e sugestões, a Ouvidoria atua no sentido de otimizar e tornar os processos ainda mais sólidos e transparentes, no ano de 2021, foi criado um canal exclusivo de denúncias, pelo qual todos os usuários e colaboradores poderão oferecer suas denúncias, com a certeza da tratativa e total sigilo.

A Ouvidoria atende os usuários e colaboradores por diversos meios, tanto pelo telefone (62) 3956-7635, pelo e-mail ouvidoria@1rigo.com.br, por comentários no Google, pelo site 1rigo.com e presencialmente.

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

Coube à Assessoria de Comunicação desenvolver e executar, em 2021, as campanhas dos projetos socioambientais e socioculturais da Serventia, o que inclui cobrir e divulgar as ações da campanha 1ºRIGO Consciente e da campanha "Um simples gesto, uma grande ação".

O departamento produziu também todos os materiais gráficos necessários para divulgação das campanhas internas como Janeiro Branco, Agosto Lilás, Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul e Dezembro Vermelho, entre outras, além dos materiais de comunicação interna como o INFO 1ºRIGO, jornal interno da Serventia, e informativos para os murais.

Para comunicação externa, a Assessoria foi responsável por produzir as matérias para o site 1rigo.com, o conteúdo para o email marketing da Serventia e diversos artigos sobre temas que tangenciam o registro de imóveis em Goiás, publicados majoritariamente no Portal Rota Jurídica.

TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



Com intuito de aprimorar os serviços prestados pela Serventia e atender às exigências legais, o departamento de tecnologia da informação realizou diversas ações visando melhorar o desempenho dos servidores e dos equipamentos e garantir maior segurança dos dados.

Por duas vezes em 2021, os servidores foram trocados por opções mais avançadas para proporcionar maior performance, segurança e agilidade. As unidades de disco rígido (HDD) dos computadores foram trocadas também, sendo substituídas por unidades de estado sólido (SSD), o que colabora para melhor desempenho das máquinas.

Visando atender à exigência do art. 4 do Provimento de nº. 74/2018, o referido departamento adquiriu leitores biométricos para controlar o acesso aos computadores da Serventia. Coube também ao departamento implementar o chat para comunicação interna, o sistema de HelpDesk, a Intranet e a ferramenta de requisição e reserva de equipamentos.

AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO

UM SIMPLES GESTO, UMA GRANDE AÇÃO



Em 2021, a campanha “Um simples gesto, uma grande ação” ganhou sua segunda edição, superando os números de doações do ano anterior. Os donativos foram entregues ao Núcleo Espírita Cristão Eurípedes Barsanulfo que, há 21 anos, ajuda pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica com cestas básicas, medicamentos, quitação de conta de energia, auxílio para construção de casas e muito mais.

Antes da pandemia, o número de famílias atendidas pelo Núcleo era de 150, em média, mas aumentou para mais de mil depois de março de 2020. Sensibilizados com essa situação, o Oficial e os colaboradores do 1ºRIGO arrecadaram duas toneladas de alimentos não perecíveis, sendo mais de 800 kg de arroz, 130 kg de feijão, 170 kg de macarrão, além de muitos outros alimentos e 107 cestas básicas fechadas.

SINAL VERMELHO CONTRA A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA



Em conjunto com a Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB), o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e a Associação dos Notários e Registradores do Brasil (Anoreg/BR), foi lançada a campanha Sinal Vermelho contra a Violência Doméstica para incentivar os cartórios a receberem denúncias e encaminhá-las para Polícia.

Sabendo do aumento de casos de violência doméstica durante a pandemia, o 1ºRIGO aderiu a essa iniciativa, abrindo a Serventia como mais um espaço de segurança para que as vítimas possam fazer a denúncia.

Para isso, os colaboradores dos setores de Atendimento, Ouvidoria e Telefonia receberam, no dia 30 de novembro, um treinamento com a delegada da 1ª Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher (1ª DEAM), Josy Guimarães, que os orientou sobre como proceder ao identificar o sinal de X vermelho na palma da mão como um pedido de ajuda.

1ºRIGO CONSCIENTE



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

DIA DAS MÃES



FESTA JUNINA



PÁSCOA



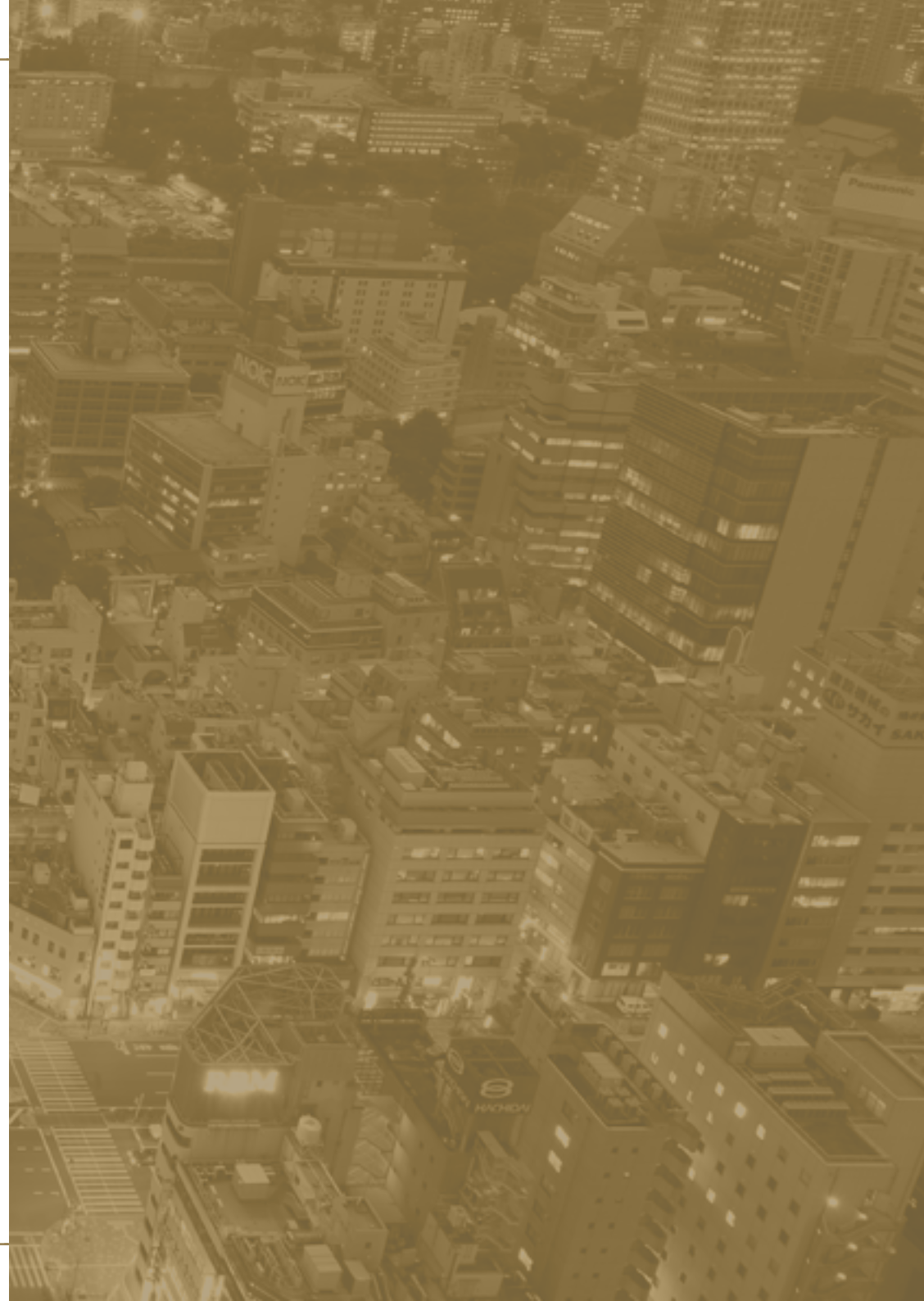
DIA DO ORGULHO LGBTQIA+



HALLOWEEN



NATAL





REGISTRO DE IMÓVEIS
1ª CIRCUNSCRIÇÃO DE GOIÂNIA