



**OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS
COMARCA DE BARRA VELHA - SC**



COLEÇÃO ANUAL - 2017



OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS
COMARCA DE BARRA VELHA - SC

As transformações nos serviços prestados no Registro de

Imóveis de Barra Velha/SC. 03

Pesquisa de clima e comunicação eficaz trazem bons resultados 04

A importância dos indicadores de desempenho 05

Café com Oficial e Dia das Mães é destaque no RI de Barra Velha 06

Excelência na Gestão e na prestação dos serviços 07

Semana de aprendizados e comemorações 08

Cartório apresentou seus excelentes resultados 09

Investimento em qualificação trás benefícios diários 10

Premiação gratificante e recompensadora 11

Prêmio da Qualidade Total da ANORG BR – PQTA 2017 12

Expediente:

Editoração: Jaqueline Feltrin
Jornalista Responsável: Mirelli Lersch - MTE/RS 17.200
Diagramação: Heren Dorneles



As transformações nos serviços prestados no Registro de Imóveis de Barra Velha/SC.



O Oficial Registrador do Registro de Imóveis da Comarca de Barra Velha assumiu a Serventia em 30 de março de 2010 e desde então vem melhorando a prestação do serviço registral em sua área de abrangência.

Com 7 anos de gestão, observa-se muitas conquistas, fruto de muito trabalho e de uma dedicação integral. Dentre os investimentos e mudanças mais significativas visando a excelência na qualidade dos serviços e melhoria no atendimento à população, podem ser citados:

- Melhoria na estrutura física, expandindo as dependências da serventia, proporcionando uma estrutura física compatível com a necessidade da atividade registral em nível de excelência e maior conforto para os colaboradores e usuários;
- Digitalização de 100% das matrículas e registros auxiliares do acervo e digitalização permanente das alterações e novos documentos;
- Descrição de todos os procedimentos internos (Procedimento Operacional Padrão) para padronização e alinhamento das atividades;
- Redução significativa do prazo de Registro: 14 dias de média (quando a lei determina o prazo máximo de 30 dias);
- Certidão: entrega em 24 horas (quando a lei determina prazo máximo de 05 dias);
- Implementação de um sistema de atendimento altamente eficaz, que reduziu os prazos médios tornando-os não apenas satisfatórios, mas excelentes;
- Monitoramento e redução do Tempo Total de Atendimento. Em média o Tempo Total de Atendimento do usuário é de 8 minutos e 29 segundos;
- Implantação da Pesquisa de Satisfação do Usuário com significativo aumento da satisfação, atingindo a nota

média de 92,6% de satisfação dentre os usuários dos serviços no último mês;

- Investiu-se em projeto para a atualização e modernização do site da serventia para facilitar a prestação de serviço. Pelo site o usuário pode solicitar certidões on line, pesquisar documentos necessários para a realização de um ato, consultar a circunscrição territorial competente, informações e dados de serviços úteis, e poderá acompanhar o andamento dos procedimentos;
- Mensalmente serão publicadas no site informações a fim de manter o usuário atualizado em relação às alterações de procedimentos, legislação, eventos e projetos;

- A contratação de renomada empresa de consultoria de gestão e qualidade (TXAI Desenvolvimento) foi realizada para auxiliar e orientar na constante busca da excelência e criação de um Comitê da Qualidade para desenvolver projetos voltados ao usuário, à sociedade e à equipe, dentre os quais projetos socioambientais e implantação dos 5 Sentidos da Qualidade;

- Elaboração e implantação da Normativa Interna (documento contendo a relação das normas, dos procedimentos e do código de ética do Registro de Imóveis da Comarca de Barra Velha);

- Implantação da Pesquisa de Clima Organizacional com o objetivo da análise do conjunto de condições que caracterizam o grau de satisfação dos colaboradores.

- Valorização e reconhecimento dos colaboradores com adequação das funções desempenhadas e adequação salarial com a implantação da Organização de Cargos e Salários; lanche saudável (frutas para incentivo a alimentação saudável) disponibilizado semanalmente aos colaboradores; comemoração dos aniversariantes de cada mês; comemorações de datas especiais (dia das mães, dia dos pais, dia da Mulher, Dia do Homem, Páscoa, festas de final de ano, etc.) que refletem no significativo aumento da satisfação dos colaboradores que se sentem mais motivados.

Verifica-se a quantidade de melhorias permanentemente implementadas pelo Registro de Imóveis da Comarca de Barra Velha e a variedade de eventos e projetos envolvendo a equipe e a sociedade. Assim, resta cabalmente demonstrada a busca pela excelência nos serviços prestados. E, como não se poderia imaginar diferente, os resultados alcançados pelo RI de Barra Velha são fruto de muito trabalho e investimento maciço em melhoria da estrutura física, contratação e capacita-



Pesquisa de clima e comunicação eficaz trazem bons resultados

O termo clima organizacional refere-se aos aspectos internos do Cartório, que levam à provocação de diferentes espécies de motivação de seus colaboradores. Ele faz parte da qualidade do ambiente organizacional e influencia o comportamento, afeta a motivação, o desempenho humano e a satisfação no trabalho. Através dele as pessoas esperam recompensas, satisfações e reconhecimentos. Essas expectativas geralmente levam à motivação.

Promover o crescimento e o desenvolvimento profissional de seus colaboradores, além de se preocupar com a satisfação de seus usuários, esta é a preocupação do Dr. Daniel Boabaid, Titular do Registro de Imóveis da Comarca de Barra Velha/SC. E a pesquisa de clima organizacional é a ferramenta utilizada que permite a identificação dos critérios e atributos que são valorizados pelas pessoas que pertencem ao quadro de funcionários.

Conhecendo as particularidades dos colaboradores, o Dr. Daniel e sua equipe de gestores elabora um plano de comunicação mais aberto, que permite uma maior troca de informações entre as pessoas de todos os setores e sem os ruídos da comunicação, que muitas vezes impedem o bom andamento das atividades e o fluxo dos processos corre

com mais naturalidade e consequentemente o desempenho individual é elevado. A pesquisa de clima serve como uma ferramenta para ajudar a priorizar, a partir de um ranking de necessidades, quais devem ser as primeiras ações para uma efetiva busca das melhorias internas.

A pesquisa é realizada com uma frequência pré-estabelecida e o acompanhamento dos resultados, e evolução individual de cada índice permite que a gestão do Cartório tome as medidas necessárias, de acordo com que as necessidades. A pesquisa de clima organizacional torna-se, então, indispensável como processo para avaliação da satisfação interna e bem estar dos colaboradores para uma gestão aberta, eficiente e que valoriza o empenho e a dedicação de todos.





A importância dos indicadores de desempenho

Os indicadores de desempenho são usados, basicamente, para evidenciar a situação atual do Cartório, para definir objetivos futuros (onde o Cartório quer chegar), para avaliar a efetividade de ações e projetos e, ainda, para identificar gargalos, tendências e ameaças que são identificadas através desse monitoramento contínuo.

Apesar de serem indispensáveis para uma administração inteligente e enxuta de um cartório, é preciso ter em mente que monitorar os indicadores não é suficiente para assegurar o sucesso na prestação do serviço Registral. Neste ponto, o Dr. Daniel Boabaid – Titular do Registro de Imóveis de Barra Velha/SC – não mede esforços pois considera essencial a análise efetiva dos indicadores para localizar os fatores que influenciam – direta ou indiretamente – cada resultado e, assim, definir estratégias para garantir a evolução do desempenho geral, bem como o aprimoramento de práticas e rotinas de

trabalho.

Na visita realizada de 13 a 17 de março de 2017, a consultora da Txai Desenvolvimento, Raquel Rockenbach, acompanhou as análises que vem sendo realizadas desde janeiro, quando os novos objetivos e metas foram traçados no Planejamento Estratégico de 2017. Algumas ações já foram colocadas em prática e muitas outras estão planejadas no decorrer do ano. Mas o acompanhamento vem sendo realizado diariamente e, mensalmente relatórios são gerados para uma análise geral e mais criteriosa. Tudo isso para a busca da melhoria continua na realização dos serviços e da satisfação dos envolvidos.





Café com Oficial e Dia das Mães é destaque no RI de Barra Velha

A semana de 08 a 12 de maio foi movimentada no RI de Barra Velha/SC, sendo que a consultora da Txai Desenvolvimento Raquel Rockenbach, participou juntamente com os colaboradores do Cartório, do “Café com o Oficial”, prática onde a equipe mensalmente se reúne para um delicioso Café da Manhã em Comemoração aos aniversariantes do mês. Neste mesmo encontro o Dr. Daniel Boabaid oficializou a entrega do Certificado de Reconhecimento ao Colaborador Destaque do período, considerando os requisitos da prática. Esta atividade visa reconhecer e valorizar os colaboradores que se sobressaem positivamente no período levando em consideração os resultados alcançados.

Na mesma semana os colaboradores foram vacinados contra o vírus da Gripe H1N1, considerando que o período de inverno se aproxima, é muito importante o cuidado com a saúde.

E como a semana

antecedia o dia das mães, o Cartório preparou uma linda homenagem as Mamães do mesmo, sendo que o momento foi marcado por muita emoção em um lindo vídeo preparado pelo Comitê da Qualidade com depoimentos dos filhos e maridos das Mamães.

São práticas simples que buscam proporcionar bem-estar e qualidade aos colaboradores que com muito comprometimento e dedicação prestam um serviço de qualidade a comarca de Barra Velha. Parabéns aos Dr. Daniel Boabaid e ao Comitê da Qualidade que muito se empenham para proporcionarem esses momentos tão importantes.





Excelência na Gestão e na prestação dos serviços



Nos dias 10 e 11 de julho o Ofício de Registro de Imóveis da Comarca de Barra Velha/SC passou por auditoria conduzida pelo Auditor da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas - André Ditz, o qual recomendou ao Cartório a certificação da NBR 15906:2010 sobre Gestão Empresarial para Serviços Notariais e de Registro. A referida norma técnica estabelece os requisitos do sistema de gestão empresarial para demonstrar a capacidade dos serviços notariais e de registro de gerir os seus processos com qualidade, de forma a satisfazer as partes interessadas, atender aos requisitos legais, elementos de gestão socioambiental, saúde e segurança ocupacional, visando a excelência nos serviços.

Durante os dois dias de auditoria o Dr. Daniel Boabaid - Oficial Registrador, acompanhado da Substituta Legal Maria Luiza Daura Collaço Boabaid, e das representantes do

Comitê da Qualidade Gabriela Costa e Mayra Sabrina de Oliveira, além da consultora organizacional da Txai Desenvolvimento, Raquel Rockenbach mostraram ao auditor evidências dos resultados que vem sendo obtidos por meio de práticas de gestão e do acompanhamento constante dos objetivos e metas.

Após dois dias de auditoria e verificação dos itens da norma, não foram constatadas inconformidades nas amostras coletas em relação aos requisitos. A referida norma avalia critérios como Liderança; Planejamento Estratégico e Gestão de Resultados; Foco nas Partes Interessadas; Foco na Equipe de Profissionais; Gestão dos Processos de Prestação de Serviços e Gestão Socioambiental.

O parecer da auditoria foi anunciado pelo auditor que parabenizou a todos pelos esforços realizados e resultados obtidos.

A ABNT tem um prazo aproximado de 30 dias para confirmar a referida recomendação.

Parabéns Equipe! Essa certificação vem confirmar que o Ofício de Registro de Imóveis da Comarca de Barra Velha possui excelência na Gestão e na prestação dos serviços.



Semana de aprendizados e comemorações



Ciente da importância da confiança no relacionamento estabelecido entre os colaboradores do RI de Barra Velha e seus Clientes, o Dr. Daniel Boabaid – Registrador Oficial - juntamente com o Comitê da Qualidade organizaram o treinamento “Lidando com o Cliente”, ministrado pela Consultora da TXAI Desenvolvimento Raquel Rockenbach nos dias 23 e 24 de agosto, para toda a Equipe.

Quando você demonstra para o seu cliente que ele é importante e que está acompanhando de perto tudo que diz respeito ao serviço dele, você o conquista, pois mostra que se importa com ele.

Essa conquista diária, através de um relacionamento próximo, vai trazer a confiança dele a seu favor e isso é meio caminho andado para que a parceria

harmoniosa.

A semana ainda contou com muitas comemorações da Equipe, pois a ABNT enviou o Certificado da NBR 15906:2010 conquistado na auditoria realizada nos dias 10 e 11 de julho de 2017. Mais um reconhecimento para a equipe que se mostra cada vez mais unida e comprometida com a prestação de serviço de qualidade apostando na melhoria contínua.





Cartório apresentou seus excelentes resultados



A auditoria do PQTA 2017 foi realizada no Ofício de Registro de Imóveis da Comarca de Barra Velha/SC no dia 13 de outubro de 2017 e pelo segundo ano consecutivo o Cartório apresentou seus excelentes resultados. A mesma foi acompanhada pelas integrantes do Comitê da Qualidade, Gabriela Costa e Mayra Sabrina de Oliveira, pela Oficial Substituta Maria Luiza Boabaid, pelo Registrador Dr. Daniel Boabaid e pela Consultora da Txai Desenvolvimento Raquel Rockenbach e foi conduzida pelo auditor da APCER Marcelo Marques.

É o segundo ano consecutivo que o Cartório participa do Prêmio da Qualidade Total da Anoreg-BR – PQTA, sendo que em 2016 o Cartório só não obteve premiação

máxima por não possuir certificação NBR ou ISO (requisitos obrigatórios para categoria Diamante).

O Cartório obteve certificação da ABNT NBR 15.906:2010 em julho e com isso espera neste ano elevar sua categoria no PQTA.

Parabéns a todos pelo empenho e pela dedicação na busca da melhoria contínua. Agora é só aguardar os resultados finais que serão divulgados no dia 17 de novembro de 2017, na cerimônia oficial da premiação, em Fortaleza/CE, durante o XIX Congresso Brasileiro de Direito Notarial e de Registro.





Investimento em qualificação trás benefícios diários.



Muitos cartórios têm dificuldade para convencer seus colaboradores a participar de programas de treinamento e implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade. Mas o sucesso destes Programas depende muito da participação de todos, que precisam se comprometer com as mudanças propostas e muitas vezes necessárias.

O resultado dos treinamentos, implementação de sistemas de gestão e outros programas só é eficiente e eficaz quando os envolvidos sabem os benefícios que estes programas trazem para todos. O envolvimento apropriado do pessoal pode favorecer um sentimento de coautoria deste processo, tornando este pessoal mais responsável!

No Registro de Imóveis da Comarca de Barra Velha/SC, o Registrador Dr. Daniel Boabaid investe muito na qualificação e capacitação de sua equipe de profissionais e colhe frutos diariamente deste benefício. No dia 08 de dezembro

encerrou o ciclo de treinamentos e palestras de 2017 do cartório, com o tema Comprometimento ministrado pela consultora da TXAI Desenvolvimento Raquel Rockenbach.

Novo cronograma já está sendo elaborado para 2018. Assim a qualificação da equipe é constante, primando sempre pela segurança jurídica dos atos praticados pelo Cartório.

A conscientização deve ser constante, mesmo após a certificação do PQTA Diamante em 2017, não podemos deixar a peteca cair!

Premiação gratificante e recompensadora

O PQTA de 2016 foi o primeiro prêmio da ANOREG-BR de que o Registro Predial de Barra Velha participou. Contando com a ajuda da Txai Desenvolvimento desde o ano anterior (2015), obtivemos em 2016 um resultado excepcional para a primeira participação, atingindo 97 pontos dos 100 possíveis e só não fomos certificados na categoria Diamante pois a Anoreg-BR passou a exigir como pré-requisito, para tanto, a NBR 15:906 ou a certificação ISO, o que ainda não tínhamos.

O resultado nos mostrou que estávamos no caminho certo e que já vínhamos desenvolvendo práticas de gestão a ser reconhecidas. Empenhados em conseguir a melhoria, contudo, e sempre motivados pela nossa consultora da Txai Desenvolvimento, Raquel Rockenbach, nesse ano de 2017 recebemos da ABNT a certificação NBR 15.906 e, mantendo as mesmas práticas que nos levaram ao resultado do ano de 2016, conseguimos, com dedicação e orgulho, a certificação máxima de excelência dos serviços prestados na categoria Diamante, outorgada pela ANOREG-BR.

A premiação é gratificante pois representa o reconhecimento pelo esforço de toda equipe do Cartório, monitorado

pela consultoria de gestão, mas também por evidenciar que o Cartório tem se pautado pela correção de seus procedimentos de gestão, o que demonstra preocupação com colaboradores, gestão operacional e socioambiental, clientes e usuários, controle de dados, segurança, estratégia, etc.

Recompensadoras, ainda, são as práticas que nos permitem um estreitamento com a comunidade local, como os eventos sociais junto a casa de idosos, de crianças carentes e aqueles direcionados a categorias de usuários, como reuniões com advogados e corretores/despachantes, permitindo-lhes conhecer o Cartório como um todo e o modo por que são prestados nossos serviços.

A certificação esse ano recebida, nos dá orgulho pelo trabalho desempenhado, mais estímulo e responsabilidade para sempre continuar no mesmo caminho, em busca de melhores resultados para o Cartório, o que, ao final, representa a melhor prestação do serviço para o usuário, nosso objetivo maior.



Prêmio da Qualidade Total da ANORG BR – PQTA 2017



Associação Portuguesa de Certificação (APCER Brasil), que avaliou minuciosamente os cartórios inscritos, em quesitos como gestão, atendimento ao público, tecnologia e outros. Estavam presentes na cerimônia o presidente da Anoreg/BR, Cláudio Marçal Freire, e o presidente da APCER

Os cartórios catarinenses são referência para o Brasil em segurança jurídica e qualidade no atendimento ao cliente. E novamente as serventias do Estado estão em destaque, com 18 delas reconhecidas pelo Prêmio de Qualidade Total (PQTA) 2017, da Associação dos Notários e Registradores do Brasil (Anoreg/BR), sendo Santa Catarina líder no ranking por categorias, com 14 unidades laureadas com o prêmio Diamante (reconhecimento máximo).

A premiação, entregue no dia 17/11/2017 em Fortaleza (CE), durante o XIX Congresso Brasileiro de Direito Notarial e de Registro, contou com auditoria independente coordenada pela

Brasil, Nigel Croft, que destacou a evolução da premiação.

Este ano a ANOREG-BR contou com a participação do CNJ. A Premiação conta com a chancela da Corregedoria Nacional da Justiça e o Ministro João Otávio de Noronha se fez representar na solenidade de entrega por um juiz Corregedor auxiliar.

O Registro de Imóveis de Barra Velha/SC foi um dos 61 cartórios do País (um dos 14 cartórios do estado de Santa Catarina) a receber a premiação máxima no PQTA 2017, sendo apenas o segundo ano de participação na premiação, a serventia já se enquadra no rol de cartórios a nível de excelência do país.



Rua Serafim Dornelles Vargas, nº 1160/1
2º Andar - CEP: 97670-000
São Borja/RS

Telefone: (55) 3431.6633
www.txaidesenvolvimento.com.br
txai@txaidesenvolvimento.com.br

