

REGISTRO IMOBILIÁRIO

EM REVISTA

Nº 1 JAN/2010



EM RESPEITO AOS CLIENTES E PARCEIROS

INVESTIMENTO EM QUALIDADE MUDA
ESPAÇO, MELHORA A PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS E TEM RECONHECIMENTO

ÍNDICE

Página 3
EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA

Página 4
ESPAÇO DO CLIENTE

Página 5
MISSÃO, VISÃO, VALORES

Página 6
MELHORIAS A SERVIÇO DO CLIENTE

Página 10
EQUIPE PREPARADA E MOTIVADA

Página 11
QUALIDADE RECONHECIDA

Página 12
COMPROMISSO SOCIAL E AMBIENTAL

EXPEDIENTE

Registro Imobiliário em Revista é uma publicação do 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte para relacionamento com clientes, fornecedores e sociedade.

Oficial
Dr. Fernando Pereira do Nascimento

Redação
Geisa Brito (MG 10660 JP)

Jornalista responsável
Cristina Mota (MG 08071 JP)

Produção
Prefácio Comunicação
www.prefacio.com.br

Contatos:
1º Ofício de Registro de Imóveis
Rua Rio de Janeiro, 1.611 – Lourdes
Belo Horizonte – Minas Gerais
CEP 30160-042 – Tel.: [31] 2535-0016



Ronaldo Guimarães

CARTA AO LEITOR

EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA

DR. FERNANDO PEREIRA DO NASCIMENTO
Oficial do 1º Ofício de Registro de
Imóveis

Implantar uma cultura de qualidade não é tarefa simples, nem puramente técnica. É, antes de tudo, uma caminhada a ser percorrida, tendo em vista o capital humano e intelectual e os atuais processos de trabalho do 1º Ofício de Registro de Imóveis. Cientes disso, adotamos o modelo de Excelência de Gestão, com estratégia de administração orientada a criar consciência de qualidade em todos os processos organizacionais.

Acreditamos que a cultura de qualidade e a busca da melhoria contínua em todas as áreas é necessária, inclusive no segmento notarial e registral. Essa evolução tem desafiado notários e registradores que, com frequência, descobrem, na Excelência de Gestão, formas mais eficientes e adequadas ao mercado exigente.

Atentos a isso, temos realizado várias melhorias e inovações, que você irá conhecer melhor por meio do Registro Imobiliário em Revista. Aliás, esta publicação é uma das novidades: despertamos para a necessidade de investimentos na comunicação com funcionários, clientes e parceiros.

Justamente nesta primeira edição fomos brindados com uma excelente notícia: a conquista do Prêmio de Qualidade Total Anoreg – PQTA – “Modalidade Troféu Ouro”. O 1º Ofício é o único cartório de Registro de Imóveis do Processo de Avaliação a obter esse reconhecimento no maior grau. Isso nos deixa orgulhosos e muito agradecidos aos funcionários, clientes e fornecedores: sem o envolvimento mútuo não seria possível obter este prêmio.

Acreditamos que o futuro da nossa atividade será delineado pela busca da modernização, com planejamento estratégico e ferramentas de administração, mudança de métodos e de cultura de trabalho. Nossa busca pela melhor prestação de serviços será contínua. Este é o nosso compromisso.

Boa leitura!

ESPAÇO DO CLIENTE

TUDO O QUE FAZEMOS TEM A META DE PRESTAR O MELHOR ATENDIMENTO POSSÍVEL AOS NOSSOS CLIENTES. CONFIRA ALGUNS DEPOIMENTOS SOBRE AS ATIVIDADES DO 1º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS.

“É muito gratificante quando somos bem recebidos e tratados com dignidade. Um cartório como o de vocês é que nos faz nunca querer largar a profissão. Trabalhamos com prazos curtos, fazemos uma média de 60 processos ao mês em vários cartórios, mas quando podemos contar com a presteza de vocês, aí sim volto para casa cansado, mas feliz. Muito obrigado.”

EDSON NETTO

Caixa Assessoria Imobiliária Ltda.

“Sei das inúmeras atribuições e da competência deste órgão, que é reconhecidamente o melhor cartório de Belo Horizonte, e confio na qualidade de seus serviços. Por isso, agradeço pelo retorno de sempre.”

CLÍSSIA ALVES COELHO

MRV Engenharia e Participações S/A

“É com muita satisfação que venho agradecer-lo, pois a liberação dos meus protocolos foi efetivada no prazo prometido por V. S^a. Agradeço o empenho na agilidade dos serviços, conforme prescrito na missão desse conceituado cartório. Estão de parabéns, na medida em que ações como esta também fazem girar mais depressa a economia do país, favorecendo toda a sociedade brasileira. Muito grato.”

WELLINGTON CORREA

La Pizarra Construção Ltda.

“Parabéns pelo prêmio, os Senhores fizeram por merecer. Utilizo os serviços deste cartório há aproximadamente 30 anos e posso garantir que a mudança evolutiva da prestação de serviços, notadamente o atendimento pessoal, aliado ao conforto físico, é de se admirar.

FRANCISCO RODRIGUES

“Parabéns pelo prêmio. Ele é, de fato, o reconhecimento da grande mudança quando da investidura dessa Serventia pelo novo Titular, bem assim de todos os procedimentos internos e externos, elevando o serviço público prestado, garantindo o efetivo exercício da cidadania”.

PAULO SÉRGIO B. CARVALHO

Grupo Alicerce

Parabéns ao 1º Ofício. Isso é mérito de um trabalho inovador no setor e tenho certeza será precursor muitas outras inovações. Parabéns pelo pioneirismo!!!!

CLÁUDIO BAX DE BARROS

Real State Solutions

MISSÃO, VISÃO, VALORES

OS CONCEITOS QUE BALIZAM NOSSAS ATIVIDADES
PRECISAM E DEVEM SER DE CONHECIMENTO DE TODOS.

MISSÃO

“Fazer o registro e a averbação dos contratos e demais atos jurídicos relativos a imóveis, garantindo a segurança, a publicidade, a autenticidade e a eficácia dos mesmos, oferecendo ao cidadão um serviço de qualidade, acessível, rápido e efetivo.”

VISÃO

“Ser reconhecido pela sociedade como organização indispensável para a garantia do direito de propriedade e modelo nacional na prestação de serviços públicos”.

VALORES

SEGURANÇA – Ter o registro de imóveis como instrumento de segurança jurídica do direito de propriedade e dos contratos.

EXCELÊNCIA – Ter excelência no atendimento aos clientes, bem como na execução dos serviços prestados.

ÉTICA – Agir com honestidade, respeito, integridade e



transparência em todas as suas ações e relações.

CONHECIMENTO – Ter profissionais capacitados e qualificados, propiciando um desenvolvimento contínuo e compartilhado.

COMPROMETIMENTO – Ter proatividade, responsabilidade

e comprometimento com o que se faz, envolvendo-se em projetos, objetivos e metas, de forma a atingir os resultados pretendidos.

RESPEITO – Priorizar o respeito como fato gerador de confiança, valorizando as pessoas, o trabalho em equipe, a ética e o profissionalismo.

MELHORIAS A SERVIÇO DO CLIENTE

MODERNIZAÇÃO DA ESTRUTURA E DO SISTEMA DE GESTÃO COLOCA O 1º OFÍCIO ENTRE OS CARTÓRIOS MAIS MODERNOS DO BRASIL

Há 111 anos, o 1º Ofício de Registro de Imóveis faz parte da história de Belo Horizonte. Desde fevereiro de 2008, a qualidade vem sendo integrada à cultura do órgão e aprimorada continuamente, visando ao atendimento cada vez melhor dos clientes.

Dr. Fernando Pereira do Nascimento passou a ser oficial do 1º Ofício a partir de 2008. Desde então, ele vem realizando um forte trabalho de otimização dos serviços prestados, com foco na implementação de um projeto de qualidade. Cada titular do cartório é quem define sua estrutura física e, assim, logo que assumiu o 1º Ofício, Dr. Fernando transferiu a sede para a Rua Rio de Janeiro, número 1.611, no bairro de Lourdes. O espaço é amplo e adequado para oferecer mais conforto aos clientes e aos funcionários. “Minha motivação e dedicação pela

atividade notarial/registral e as experiências que adquiri como tabelião do 12º Ofício de Notas e Protesto de Distrito Federal e como Registrador de Imóveis de Passo Fundo (RS) foram empenhadas para promover uma verdadeira transformação na forma de prestação de serviços no 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte”, conta.

MUDANÇAS

No quesito modernização, um amplo projeto de informatização do banco de dados está sendo colocado em prática. As ações incluem desde a adoção de um novo sistema de informática até a digitalização do acervo de matrículas, livros e plantas arquivadas. Foram adquiridos equipamentos diversos compatíveis à nova estrutura, o que coloca o 1º Ofício entre os cartórios mais modernos do Brasil.

Um ponto de melhoria que impacta diretamente na comodidade do cliente é a disponibilização de serviços online no site do 1º Ofício (www.1ribh.com.br). A página está no ar com novo formato desde o início de novembro de 2009. “Essa é uma das grandes inovações”, afirma Dr. Fernando. Com as mudanças, todo o processo de registro e emissão de certidões foi informatizado. Os pedidos podem ser feitos pelo site, assim como o pagamento do serviço e seu recebimento, sem que o cliente precise se deslocar até o cartório. É possível, ainda, acompanhar todo o andamento dos protocolos, além de obter informações via e-mail. A informatização do atendimento permitiu, também, emitir certidões com assinatura digital, nos termos da Medida Provisória nº 2.200/01 e da Lei nº 11.977 de 2009. “Dessa forma, ao solicitar uma certidão, o cliente



O espaço de atendimento foi estruturado para que os clientes tenham conforto enquanto aguardam

Ronaldo Guimarães

pode optar por seu formato eletrônico, que tem a mesma validade jurídica que a certidão em papel”, explica o oficial.

Outra inovação é que todos os documentos são digitalizados e arquivados em cópias de backup armazenadas fora do 1º Ofício.

CREDIBILIDADE

Para assegurar ainda mais a imagem e o grau de satisfação dos clientes, o 1º Ofício conta com um conjunto de práticas, como pesquisas de balcão, de maiores clientes e de pós-serviço, além do Fale Conosco no site.

Todas as melhorias resultaram na ampliação do grau de

satisfação dos clientes, como vem sendo apontado pelos resultados da pesquisa de balcão, realizada logo após o atendimento desde fevereiro de 2009. De acordo com estes, o 1º Ofício é reconhecido pela rapidez no atendimento, pelo conforto que oferece e pela eficiência do trabalho, mantendo uma média acima de 92% de índice de satisfação de clientes ao longo de dez meses. “Esse índice é até mesmo maior que o índice nacional de satisfação, efetivado em pesquisa realizada pelo Instituto Data Folha para a Anoreg-BR – Associação dos Notários e Registradores do Brasil”, enfatiza Dr. Fernando.

A pesquisa promovida pelo Data Folha foi feita para constatar

a visão das pessoas com relação às instituições do país – imprensa, empresas, igrejas, Ministério Público, Polícia, Justiça, Poder Legislativo e governos. Foi constatado que os cartórios lideram a confiança dos usuários em comparação com outros órgãos: receberam a média 8,1 no quesito “confiança e credibilidade”. O trabalho apontou também a necessidade de aperfeiçoar o atendimento, já que 64% dos entrevistados consideraram a ida ao cartório uma “atividade desgastante”, e 60% reclamaram das filas. Quanto a isso, o 1º Ofício de Registro de Imóveis já se antecipou: a média de tempo de espera por atendimento presencial tem sido de menos de 4 minutos.

Arquivo 1º Ofício

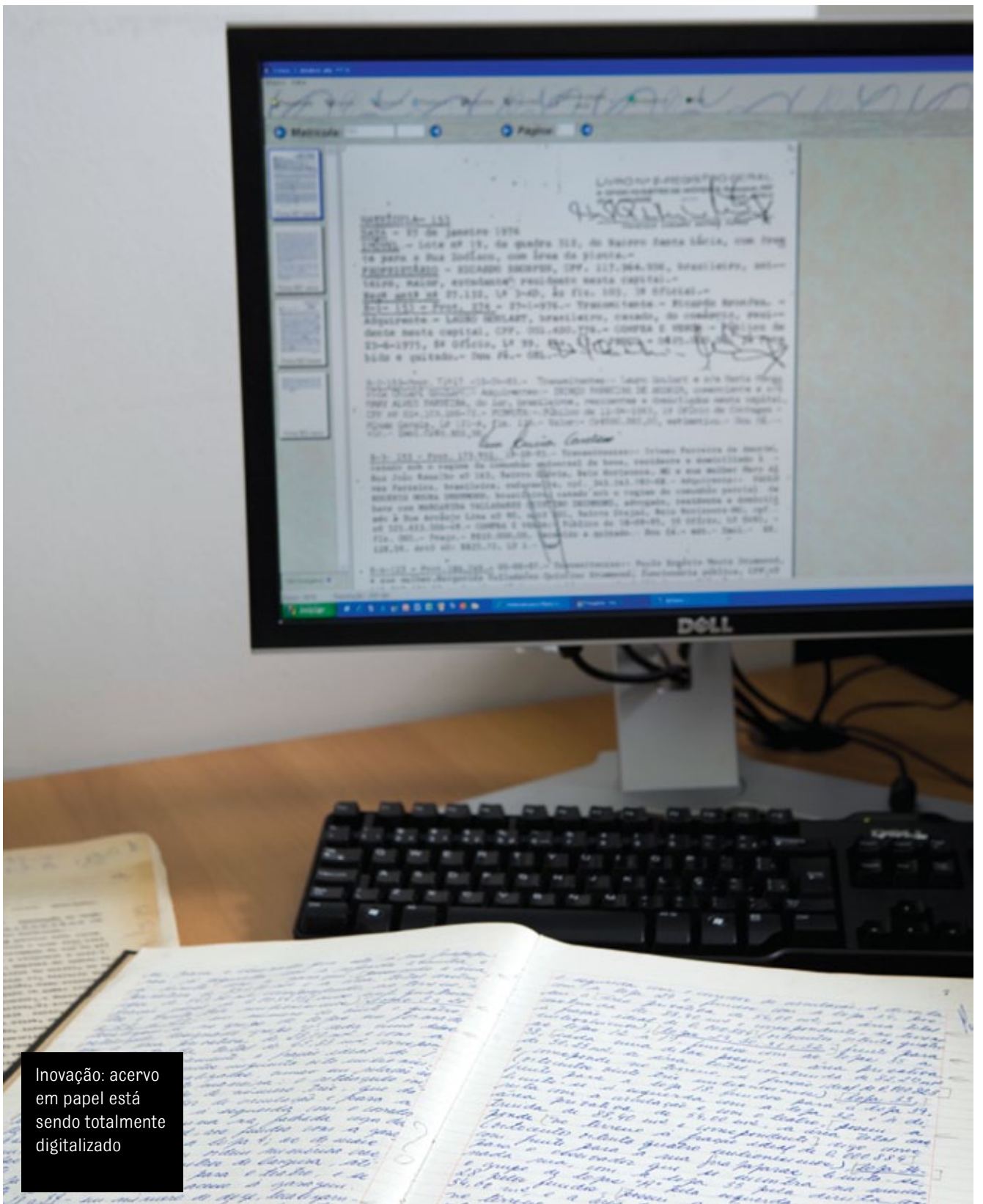
CURIOSIDADE

O primeiro registro imobiliário de Belo Horizonte, denominada Cidade de Minas até 1901, encontra-se no 1º Ofício de Registro de Imóveis e foi feito em 25 de abril de 1898. O registro de número 1, Lº 3, é do sobrado localizado na Rua Timbiras, esquina com Rua da Bahia, e refere-se à venda feita por José Feliciano Pinto Filho e outros ao Banco de Crédito Real de Minas Gerais. O sobrado permanece imponente até hoje,



sendo um dos patrimônios históricos da cidade e endereço

do Café Cultura, do Teatro NET e de demais comércios.



Inovação: acervo em papel está sendo totalmente digitalizado

Ronaldo Guimarães

EQUIPE PREPARADA E MOTIVADA

PARA OTIMIZAR O TRABALHO, O INVESTIMENTO NAS PESSOAS FOI PRIORIZADO

Valorizar a equipe e dar condições de trabalho, reconhecendo a dedicação e o empenho, sempre foi uma premissa do 1º Ofício de Registro de Imóveis. Para isso, são promovidas várias atividades, entre elas um amplo treinamento interno. A meta é preparar a equipe para utilizar o novo Sistema de Gestão e os cursos são realizados em um espaço exclusivamente dedicado a treinamentos, dentro do 1º Ofício.

Ao final de cada módulo, é aplicada uma prova com o objetivo de aferir a efetividade dos ensinamentos e destacar oportunidades de melhorias. No encerramento dos oito módulos que compõem a iniciativa, os colaboradores com melhor desempenho receberão premiações. Os funcionários aprovam as mudanças, como pode ser verificado nos depoimentos abaixo.

Ronaldo Guimarães



“O treinamento foi muito bom. O fato de ser ministrado pelos próprios colaboradores sob a supervisão de um profissional competente foi muito importante para melhoria do desempenho no cartório. Apesar de estar aqui há pouco tempo, já aprendi muita coisa. É um bom local de se trabalhar, somos reconhecidos.”

AILTON RESENDE NEIVA

“Foi importante participar do treinamento para conhecer todos os setores. Já posso

dizer que é muito gratificante trabalhar no cartório, pois é disponibilizada a estrutura necessária, tudo é muito bem estruturado. Além disso, é uma empresa que não olha apenas para o seu ramo de atuação, se envolvendo também com projetos sociais.”

MARINA ALVES DA COSTA

“Desde que entrei no 1º Ofício, muita coisa mudou. Logo que cheguei tive a oportunidade de ter uma visão geral do cartório,

das regras, da história. Isso contribuiu demais para minha motivação. Gosto muito de trabalhar aqui.”

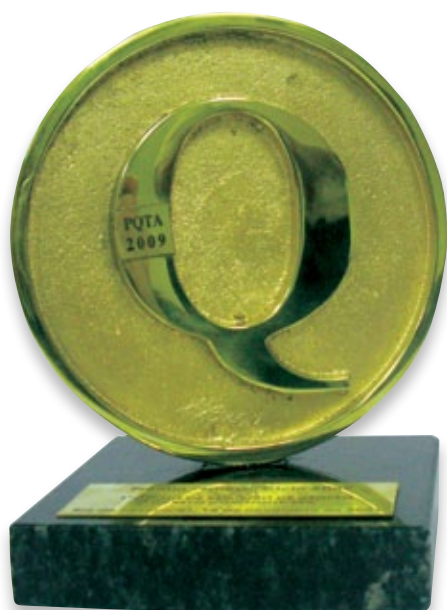
PATRÍCIA MARA LESSA

“Houve uma melhoria muito grande, o 1º Ofício passou a se preocupar mais com os clientes. Isso é inovador. No outro espaço a estrutura para atendimento do público era deficiente e nada era informatizado.”

LUCIANO LUTZ BEDENDO

QUALIDADE RECONHECIDA

1º OFÍCIO CONQUISTA PRÊMIO INÉDITO
COM SEU NOVO SISTEMA DE GESTÃO



Arquivo 1º Ofício

Arquivo 1º Ofício



O 1º Ofício de Registro de Imóveis já está colhendo os frutos que plantou ao investir na melhoria da sua estrutura e dos seus serviços: conquistou, em 18 de novembro, o Prêmio de Qualidade Total Anoreg (PQTA) – Modalidade Troféu Ouro. “Somos o único cartório de Registro de Imóveis do Processo de Avaliação a obter esse reconhecimento no maior grau em Minas Gerais, e um dos primeiros do Brasil.

Queremos compartilhar essa conquista com todos: clientes, fornecedores, funcionários, sociedade”, declara Dr. Fernando Pereira do Nascimento.

O Prêmio é uma avaliação, com premiação anual, que os cartórios participantes recebem em virtude das melhorias em seu Sistema de Gestão. A avaliação envolve critérios como liderança, estratégias e planos, clientes,

sociedade, informações e conhecimento, pessoas e processos e resultados. Dessa forma, é a comprovação da responsabilidade e do compromisso do órgão com as comunidades em que atua.

A cerimônia de premiação foi realizada durante o jantar de encerramento do XI Congresso Brasileiro de Direito Notarial e de Registro, no Hotel Rio Othon Palace, em Copacabana, no Rio de Janeiro.

COMPROMISSO SOCIAL E AMBIENTAL

A CONTRIBUIÇÃO PARA A INCLUSÃO SOCIAL E O CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE FAZEM PARTE DOS PRINCÍPIOS DO 1º OFÍCIO

CAMPANHA DE DOAÇÃO DE SANGUE

Com a iniciativa, a meta é estimular funcionários e clientes a serem doadores. Um profissional do Hemominas esteve presente na sede do 1º Ofício, esclarecendo todas as dúvidas sobre a doação. Para doar, os interessados só precisam se dirigir ao Hemominas, que fica localizado na Alameda Ezequiel Dias, 321, no bairro Funcionários, e informar que estão participando da campanha do 1º Ofício.

PARCERIA COM A CRECHE DAS ROSINHAS

No final de 2008, o 1º Ofício se mobilizou para arrecadar alimentos para a Creche das Rosinhas, escolhida pelos próprios funcionários. A ação também contou com a participação dos clientes e gerou a arrecadação total de 1.309 quilos de alimentos. Com o sucesso, a parceria repetiu-se em 2009: as doações totalizaram 3.581 quilos de alimentos, 20 kits de material escolar e cem brinquedos.

Outra ação permanente realizada em prol da creche é a Campanha Doe seu Troco, na qual os clientes deixam o troco para ser repassado à instituição.



Para a creche, a ajuda é muito bem-vinda. “Com as doações dos alimentos no final de 2008, pudemos começar 2009 sem medo”, declara Maria de Lourdes Lopes Alves, tesoureira da creche. A instituição fica localizada no bairro Serra, atende a 99 crianças com idades entre 0 e 5 anos em horário integral e servindo quatro refeições por dia.

PROJETO 4Rs

Arquivo 1º Ofício



No Projeto 4RS (reduzir, reutilizar, reciclar e repensar) a equipe reutiliza papel para impressão, promove a coleta seletiva e destina papéis a uma cooperativa, para reciclagem. A ação tem grande envolvimento de todos os funcionários.

REGULARIZAÇÃO DE REGISTROS

Em 2009, o 1º Ofício promoveu uma ação em benefício de comunidades carentes do Morro das Pedras. Foram 2.300 registros de imóveis regularizados, sem nenhum custo para as pessoas.