

# REGISTRO IMOBILIÁRIO EM REVISTA

Nº 11/2020



## SATISFAÇÃO EM BEM SERVIR

AÇÕES PARA PROMOVER O BEM-ESTAR DOS COLABORADORES FIZERAM DO 1RIBH A MELHOR EMPRESA PARA SE TRABALHAR NO BRASIL E SE REFLETEM NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

# SUMÁRIO

Página 3 **Carta ao leitor**  
MUITO ALÉM DAS PAREDES

Página 4 **Espaço do cliente**  
OUVIR PARA CRESCER

Página 6 **Artigo**  
ATENDER BEM PARA ATENDER SEMPRE

Página 8 **Social**  
POR UMA BH LEGAL

Página 10 **Capa**  
SATISFAÇÃO GARANTIDA

Página 16 **Gestão**  
OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO

Página 18 **Aconteceu no Cartório**

# EXPEDIENTE

Oficial do 1º Ofício de Registro de Imóveis  
Dr. Fernando Pereira do Nascimento

Produção: Prefácio Comunicação  
Tel: (31) 3292-8660 – [www.prefacio.com.br](http://www.prefacio.com.br)

Editora e jornalista responsável:

Ana Luiza Purri (5.523/JP)

Edição e coordenação de produção:

Cristina Mota (8.071/JP)

Redação: Bruno Assis

Diagramação: Angelo Campos

Edição e revisão: Alexandre Magalhães (4.513/MG)  
e Luciara Oliveira

Fotos: Bruno Assis, Ronaldo Guimarães e  
arquivos do 1RIBH

---

Contatos

1º Ofício de Registro de Imóveis

Rua Rio de Janeiro, 1.611, lojas 2 e 3

Lourdes – Belo Horizonte / MG

CEP: 30160-042 – Tel.: (31) 3207-6400

[www.1ribh.com.br](http://www.1ribh.com.br)





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

## CARTA AO LEITOR

# MUITO ALÉM DAS PAREDES

Para entregar um serviço rápido e de qualidade, precisamos pensar em todos os aspectos que nos levarão a esse resultado. E se conseguimos melhorá-lo a cada ano é porque temos uma equipe competente e entrosada para executá-lo. Afinal, de nada adianta um espaço confortável para receber o cliente se as pessoas não estão preparadas para atendê-lo como deve ser. Ou, dito de outra forma, qual o sentido de uma estrutura digital de ponta se não há um bom relacionamento com o usuário?

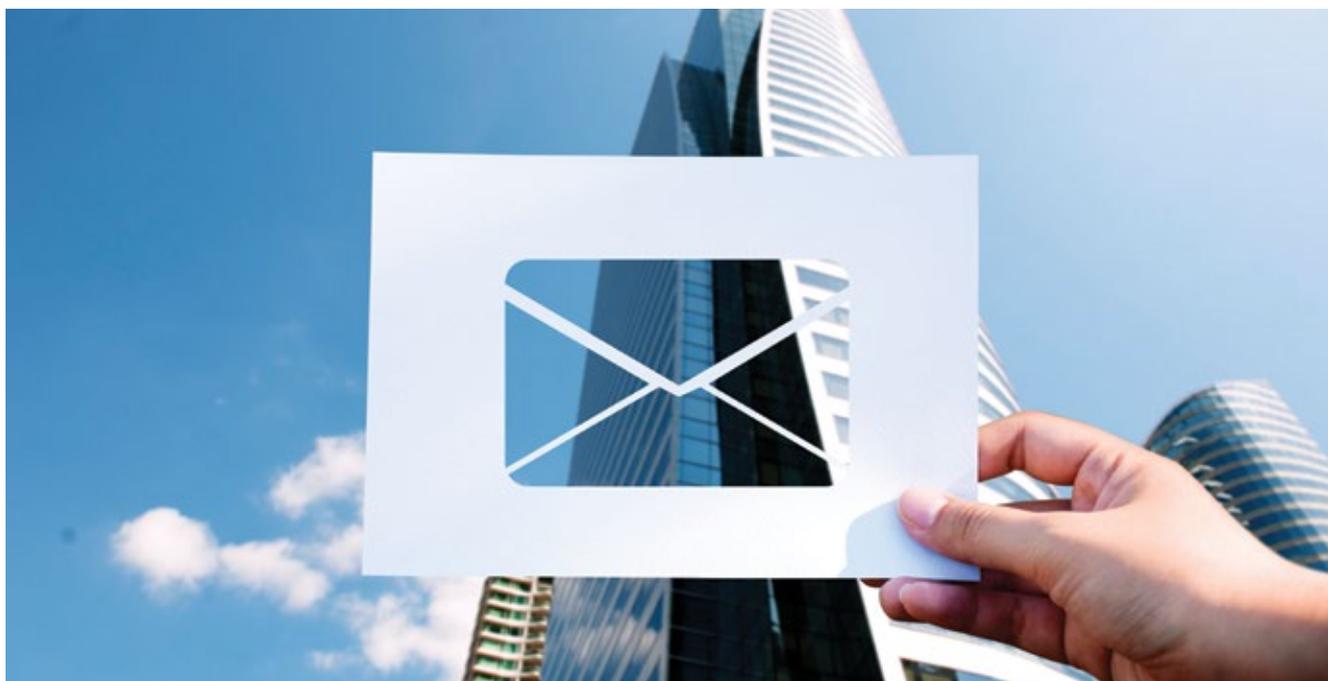
Temos atuado em favor disso ao longo dos últimos 12 anos em que estou à frente do 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte e, com a experiência que acumulamos nesse período, concluímos que só é possível prestar um bom atendimento se os colaboradores estiverem satisfeitos e capacitados a assumir a tarefa. Eles são o nosso principal pilar, por isso é necessário cuidar do seu desenvolvimento pessoal e profissional. E este é atualmente nosso maior propósito.

Parte daí o desafio de possibilitar que os colaboradores tenham não só um espaço de trabalho ade-

quado ao desempenho de suas funções, mas também qualidade de vida. Motivados e felizes, eles se sentem bem, têm energia e se comprometem com os resultados que pretendemos alcançar. E externarão esse estado de espírito em todas as suas relações, principalmente no contato com os usuários.

Em 2019, fomos eleitos pelo Great Place to Work como a melhor pequena empresa para se trabalhar no Brasil, resultado de um trabalho de longo prazo. Mas sempre falo com a equipe que de nada adianta ostentar diplomas em paredes. A eficiência demonstrada por meio das certificações precisa chegar ao usuário. Como clientes, o que mais queremos é um bom serviço e, com o tempo, conseguimos fazer isso no Cartório.

Nesta edição você verá o que faz de uma empresa um bom lugar para se trabalhar e como isso se reflete no balcão de atendimento. Agora, queremos levar essa ideia para os outros cartórios. Contribuir para que se criem estruturas internas sólidas, que impactem verdadeiramente o atendimento às demandas da sociedade. Sigamos adiante.



## OUVIR PARA CRESCER

O 1º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DE BELO HORIZONTE LIDA NÃO APENAS COM AS PROPRIEDADES DOS USUÁRIOS, MAS TAMBÉM COM SEUS SONHOS. PARA ISSO, PORÉM, É PRECISO SABER OUVIR AS HISTÓRIAS QUE ELES TÊM A NOS CONTAR. ENTENDER O PROBLEMA É O PRIMEIRO PASSO PARA UM BOM ATENDIMENTO. NOSSOS ESFORÇOS EM OFERECER SOLUÇÕES DE FORMA CADA VEZ MAIS HUMANIZADA PODEM SER VISTOS NOS DEPOIMENTOS REPRODUZIDOS NESTA SEÇÃO, QUE MOTIVAM NOSSA EQUIPE A CONTINUAR MELHORANDO CADA DIA MAIS.

“Sempre tenho necessidade de utilizar os serviços do 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte e, a cada vez que lá compareço, além da extrema simpatia, educação, cordialidade e competência dos atendedores, verifico as inúmeras melhorias e comodidades implantadas. Parabéns pela excelente e admirável administração.”

LÚCIO ROBERTO DIAS ALVARENGA  
ADVOGADO

“O 1RIBH revolucionou a imagem que eu tinha dos cartórios. Todos se preocupam em atender o cliente da melhor maneira possível, dispostos a ajudar até mesmo em assuntos mais complexos. Além disso, o Cartório preza a agilidade e a aplicação correta da legislação e pratica prazos mais curtos do que os estabelecidos.”

ALESSANDRO DE OLIVEIRA DUTRA FARIA E SILVA  
COMERCIANTE DO RAMO IMOBILIÁRIO

“Precisei ligar para saber o andamento da minha certidão e fui muito bem atendida. O tempo de espera também me surpreendeu, foi muito rápido. Continuem assim, vocês estão de parabéns!”

VALÉRIA GOELHO  
SERVIDORA PÚBLICA

“A experiência que vivi mudou a visão que eu tinha dos cartórios. O atendimento foi rápido, cortês e qualificado. Sou professor de Marketing e, a partir de agora, vou utilizar o 1RIBH como case de sucesso.”

RAMON SILVA LEITE  
PROFESSOR

“O Cartório presta um serviço de excelência, superando todas as expectativas do cliente. Lá encontro conforto e bem-estar, além de um atendimento primoroso, que prioriza o usuário.”

LUCIANA ABREU GUIMARÃES  
ANALISTA DE SISTEMAS

“O 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte é um modelo para todos do Brasil. Quando uma pessoa vai ao 1RIBH, cai por terra todo o preconceito com os cartórios.”

JANIO FERREIRA SOL  
CORRETOR DE IMÓVEIS

“Fiquei muito surpreso com a eficiência no atendimento ao meu pedido. Sei, por conhecimento, que o procedimento seria simples, mas achei que a solicitação seria postergada com base em alguma norma notarial, o que não aconteceu. Parabéns por tornar simples o que de fato pode ser simples.”

MANOEL OLIVEIRA DE LIMA  
BANCÁRIO APOSENTADO

“Nunca imaginei que pudesse haver, no Brasil atual, um cartório com a excelência que vocês alcançaram – desde as instalações até a cordialidade dos funcionários. Continuem se esforçando para fazer a diferença num negócio que já foi alvo de tantos preconceitos e críticas.”

EDILENE DA SILVA RODRIGUES E  
HELENA MARIA DA SILVA  
APOSENTADAS

“Frequento o 1RIBH desde que vim para Belo Horizonte e, no período inicial, eles colaboraram muito com meu serviço. O Cartório é uma referência porque é bem estruturado, conta com setores especializados, e os colaboradores sabem trabalhar em conjunto.”

MATHEUS CAMPOLINA MOREIRA  
OFICIAL DO 3º OFÍCIO DE REGISTRO  
DE IMÓVEIS DE BELO HORIZONTE

“Tenho 48 anos de profissão em repartições públicas e cartórios e posso dizer que o atendimento dos profissionais do 1RIBH, além de ser de excelente qualidade, é muito respeitoso. Só tenho elogios e agradecimentos a todos.”

JACINTO FELIPE  
CORRETOR E DESPACHANTE  
IMOBILIÁRIO

“Conheci o Cartório nos anos 1960 porque meu avô era o registrador. Voltando lá, percebi o quanto ele foi modernizado, desde a instalação física até a cortesia dos colaboradores. É um cartório impecável, admirável.”

EDUARDO LUCAS FERRAZ  
ECONOMISTA E EMPRESÁRIO DA  
ÁREA IMOBILIÁRIA

“Que a qualidade dos serviços e a atenção sejam sempre prioridade, pois isso nos traz segurança. O vestuário dos atendentes também me chamou atenção, pois mostra a importância dada ao requerente.”

APARECIDA BÁRBARA DA SILVA  
PROFESSORA

# ATENDER BEM PARA ATENDER SEMPRE



ANA CAROLINA FERNANDES COSTA  
Bacharel em Direito pela  
Faculdade Pitágoras e  
coordenadora do setor de Arquivo

Para realizar um bom atendimento, seja na iniciativa pública ou privada, é preciso considerar uma série de fatores, que variam bastante de empresa para empresa. A base, contudo, é a mesma para todas – presente até mesmo na etimologia da palavra “atender”. Vinda do latim *attendere/attendo*, ela significa “dar atenção”. No contexto empresarial, isso envolve ouvir e oferecer as melhores soluções aos clientes.

Isso é essencial quando se pensa em uma estratégia de marketing de longo prazo, voltada para o crescimento da instituição. Afinal, quem nunca foi mal atendido a ponto de não querer mais voltar? Ou foi tão bem atendido que sentiu prazer quando precisou retornar? Ter um bom atendimento é porta de entrada para novos negócios. Isso, claro, pensando naqueles em que há concorrência.

Mas essa não é a realidade do 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte e de nenhum outro cartório de Registro de Imóveis mineiro. Como não há disputa

comercial, seria razoável pensar que investir em um bom atendimento seria supérfluo ou desnecessário. Essa ideia, porém, já está ultrapassada. Atender bem é uma missão de todas as instituições, com reflexos diretos em sua imagem.

Manter um bom atendimento propicia um melhor relacionamento com os usuários, contribui para uma prestação de serviço mais efetiva, com segurança e qualidade, e ainda melhora a imagem institucional. Quando buscamos entender e atender às necessidades dos usuários, dentro das limitações legais, o fazemos conscientes de que é algo relevante para o marketing do 1RIBH e, quiçá, para a imagem dos cartórios e das demais repartições que prestam serviço público, de forma geral.

Isso envolve um sorriso no rosto, um tom de voz adequado, um olho no olho. Atitudes indispensáveis, mas que, por si sós, não revelam o ápice do genuíno “bom atendimento”. Essas posturas

são uma porta de entrada para aquele algo a mais, que deve ser oferecido de forma individualizada em cada atendimento.

O usuário busca um cartório para satisfazer suas necessidades e anseios, de forma a resolver seus problemas e suas dificuldades. Para suprir isso, o atendimento precisa estar bem alinhado. A cordialidade é relevante, lógico, mas também são necessários procedimentos bem-definidos e disseminados dentro da instituição, que incluem informações claras e de fácil acesso para o atendente.



Nesse sentido, o 1RIBH investe na capacitação técnica de seus atendentes, propiciando-lhes treinamentos internos sobre os diversos temas do Direito, em especial os da área Registral Imobiliária. O Cartório também oferece o Plano Educacional para quem deseja se desenvolver e se qualificar em sua área de atuação e possibilita a participação em congressos, palestras e *workshops* externos. Além disso, realiza capacitações de rotina para os colaboradores, com palestras sobre saúde e qualidade de vida, bem como treinamentos sobre atendimento humanizado.

Esse aprimoramento técnico da equipe está diretamente relacionado a um dos valores da instituição: conhecimento. Baseado

nesse pilar, o Cartório propicia um desenvolvimento contínuo e compartilhado, atuando em prol do progresso profissional e pessoal dos colaboradores. Essa característica tão marcante do 1RIBH mobiliza a equipe para uma satisfação plena com o trabalho, o que se reflete diretamente num atendimento de excelência, em busca de atingir os anseios de cada cliente.

Logo, percebe-se que um atendimento de qualidade é o resultado de profissionais com uma boa formação técnica e comportamental. Não são sabedores de tudo, mas estão dispostos a aprender e a se doar, acompanhando as mudanças legislativas e a evolução tecnológica. Ações como esta revista institucional, a revitalização

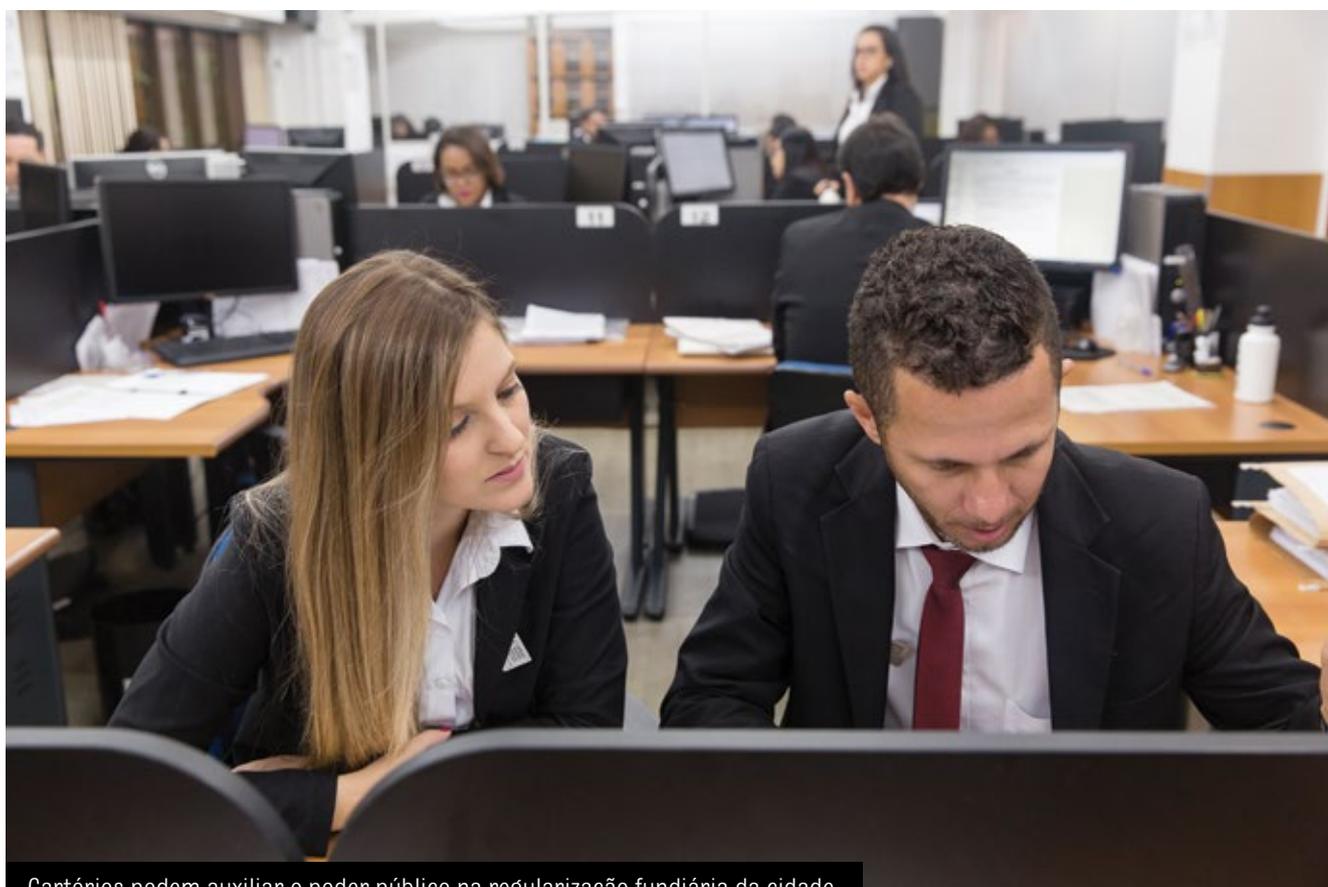
do site e a entrada no Instagram também têm impacto positivo, pois mostram que este é um cartório aberto às necessidades do público e às novidades.

Isso, inclusive, vai ao encontro da visão do 1RIBH, que tem como objetivo “ser reconhecido pela sociedade como um cartório moderno, útil, acessível e indispensável para a garantia do direito de propriedade, usando a tecnologia e inovação nos serviços”. Sabemos que prestar um atendimento de excelência contribui para a formação de uma imagem positiva dos cartórios e valoriza um serviço tão essencial para a sociedade. Com isso, é possível melhorar continuamente os serviços, a ponto de impactar todos à nossa volta.

SOCIAL

## POR UMA BH LEGAL

1º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DE BELO HORIZONTE CONCRETIZA OS PRIMEIROS CASOS DE REGULARIZAÇÃO VIA USUCAPIÃO E SE PREPARA PARA A REURB



Cartórios podem auxiliar o poder público na regularização fundiária da cidade

No início da década de 1960, um advogado adquiriu uma série de imóveis em Belo Horizonte, mas não fez o devido registro em cartório. Muitos anos se passaram, ele começou a sofrer de Alzheimer, e a família não tinha nenhum conhecimento sobre os antigos do-

nos. Isso se mostrou um problema quando, após mais de 50 anos de posse, eles decidiram regularizar as propriedades.

O advogado Lucas Cardoso de Carvalho assumiu o caso e observou que as características da ocupação

comportavam um pedido de usucapião no 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte. Isso só passou a ser possível com a publicação da Lei 13.105, em 16 de março de 2015, que permitiu aos cartórios de Registro de Imóveis realizar esse serviço de forma extrajudicial.

A usucapião pode ser solicitada por quem mantém a posse de forma mansa e pacífica – sem enfrentar a oposição do proprietário registrado –, de forma contínua e por determinado tempo, conforme rege a legislação. Era a situação do caso assumido por Lucas. Com apoio do juiz aposentado do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) Fernando Humberto dos Santos, o processo demorou cerca de um ano e meio para ser concluído. “Era uma situação bem complexa, e a lei acabara de ser aprovada. Se os procedimentos já estivessem bem estabelecidos, teria sido mais rápido”, afirma o advogado.

A escrevente do setor de Registro do 1RIBH, Karine Resende Conte, afirma que, atualmente, pedidos como esse podem ser concluídos em até quatro meses. “Se o advogado estiver alinhado aos nossos modelos, o processo é rápido. Dessa forma, é improvável que sejam feitas exigências que prolongam o trâmite”, explica.

Muitos processos, inclusive, têm sido transferidos para os cartórios para dar mais agilidade aos pedidos. A desjudicialização é uma tendência no Direito, que cada vez mais preza os acordos nos casos em que não há conflitos. “As questões que podem ser resolvidas consensualmente não precisam de intervenção de um juiz, que só atua quando o problema não pode ser solucionado dessa forma”, diz o advogado.

## FACILIDADES PARA A REGULARIZAÇÃO

A usucapião é uma forma de regularizar os imóveis, mas não é a única. “Este é um processo feito caso a caso, mas, para áreas maiores, o mais indicado é a Regularização Fundiária Urbana (Reurb)”, explica Karine. Com a Lei 13.465, de 11 de julho de 2017, os municípios passaram a ser responsáveis por esse processo, desde a elaboração dos projetos até a captação das verbas. Aos cartórios de Registro de Imóveis cabe auxiliar o poder público nas questões técnicas.

As serventias devem facilitar o ingresso desses pedidos e, ao mesmo tempo, garantir que as partes cumprem todas as exigências legais. Isso porque um imóvel regular traz benefícios para todos os envolvidos. “A regularização valoriza a proprie-

dade em cerca de 50%. É como se nascesse um imóvel novo, pois ele passa a ter um histórico correto”, diz o advogado. Isso facilita, por exemplo, a obtenção de crédito e uma venda futura. Os municípios também são beneficiados pelo aumento da arrecadação tributária e por uma maior facilidade em levar investimentos para a região onde a propriedade está situada.

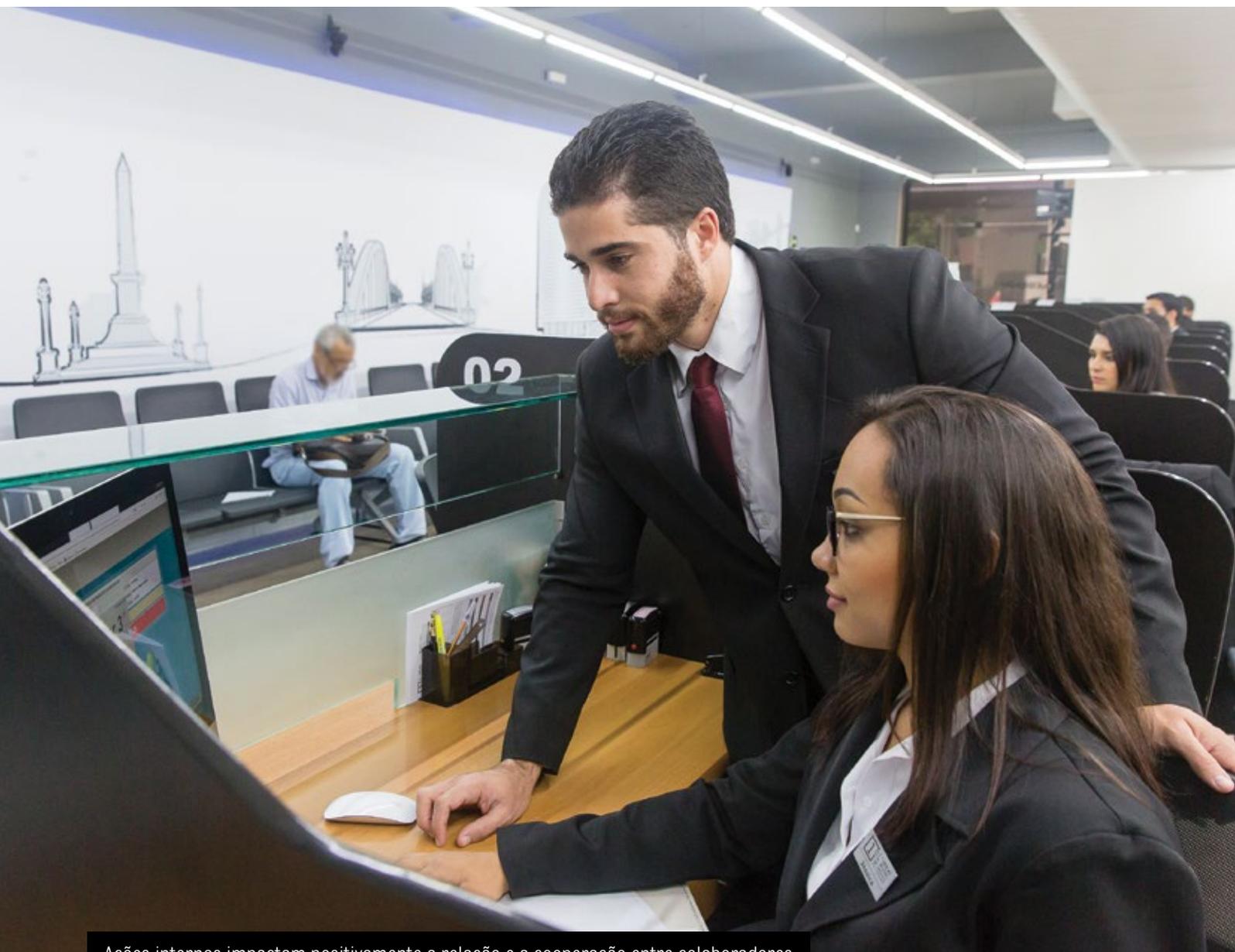
Em áreas consideradas vulneráveis, esse processo é ainda mais importante, pois a regularização traz dignidade aos moradores e possibilita a geração de renda, seja com o aluguel ou com a obtenção de empréstimos a juros mais baixos. “Esta é uma grande demanda da população e do poder público. Os cartórios estão prontos para contribuir para ela, simplificando os processos e prestando todo o apoio necessário”, finaliza Karine.

## REGULARIZAÇÃO PARA TODOS

Para ampliar os projetos de Regularização Fundiária Urbana no Estado, o Colégio Registral Imobiliário de Minas Gerais (CORI-MG) estruturou um projeto de auxílio aos representantes do poder público municipal e aos cartórios de Registro de Imóveis do Estado. Ao longo de 2019, mais de 300 pessoas foram capacitadas para



levar esse conhecimento a 130 municípios mineiros, de modo a adequar os projetos à legislação e deixá-los prontos para serem colocados em prática.



Ações internas impactam positivamente a relação e a cooperação entre colaboradores

# SATISFAÇÃO GARANTIDA

EMPRESAS QUE PROMOVEM AÇÕES PARA ASSEGURAR QUALIDADE DE VIDA E BEM-ESTAR A SEUS COLABORADORES TÊM APRESENTADO MELHORES RESULTADOS

O que faz de uma empresa um bom lugar para se trabalhar?

Possibilidade de pôr em prática valores pessoais, tratamento justo e respeitoso por parte dos superiores hierárquicos, oportunidades de crescimento profissional, status adequado à capacidade intelectual, autonomia na realização das atividades, remuneração compatível e conquista dos resultados esperados são apenas alguns dos aspectos apontados pelos pesquisadores. E mesmo que eles diverjam quanto a esses fatores de influência, há um ponto em que todos concordam: a satisfação no trabalho é um fenômeno individual e dinâmico, que exige um papel ativo não só dos próprios colaboradores, mas também das empresas.

No artigo *Satisfação no trabalho – uma breve revisão*, a educadora Elaine Cristina defende que um diagnóstico preciso “resulta da complexa e dinâmica interação das condições gerais de vida, das relações de trabalho, do processo de trabalho e do controle que os próprios trabalhadores possuem sobre suas condições de vida e trabalho”. Ou seja, não há um aspecto determinante para o resultado, que deriva de uma série de elementos. Não há dúvida, no entanto, de que medidas que favoreçam a saúde e o bem-estar dos trabalhadores contribuem para que o colaborador se sinta satisfeito.

Tais fatores mudaram bastante ao longo dos anos, adaptando-se às características das gerações. Segundo Paulo Sardinha, presidente da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-Brasil), mesmo que as questões presentes nas relações de trabalho não se tenham alterado nas últimas décadas, a velocidade com que as informações são processadas é outra. Se antes os recados demoravam até um dia para serem recebidos, por exemplo, hoje a comunicação se dá em tempo real. E o impacto disso é grande o suficiente para não ser ignorado.

De maneira geral, as organizações eram as principais responsáveis pela evolução da carreira do colaborador, mas a velocidade das informações fez com que este tomasse as rédeas. “Hoje as responsabilidades são compartilhadas. Não cabe mais à empresa decidir pelo funcionário, mas instrumentalizá-lo para que ele alcance os objetivos tangíveis e intangíveis”, explica Paulo. Os aspectos tangíveis envolvem

um ambiente adequado, moderno. Os intangíveis englobam o modelo de liderança e a confiança na própria organização. E a área de Recursos Humanos precisou mudar para acompanhar esses novos anseios.

Há uma busca por valores organizacionais sólidos, que permitem que o trabalhador aposte em fazer carreira naquele ambiente. Atualmente, ninguém quer estar em um lugar do qual não se sinta parte. “O engajamento é o desejo de todas as empresas, mas elas precisam oferecer contrapartidas. A nova geração está preocupada com a ética corporativa, com a sustentabilidade. E precisa encontrar nas políticas empresariais um eco daquilo em que acredita”, diz o presidente da ABRH-Brasil.

Para a diretora de Marketing Digital do Great Place to Work, Carolina Maffezzolli, tudo passa pela comunicação. É preciso garantir que os funcionários saibam o que está sendo feito e ouvir o que eles têm a dizer. “É uma via de mão dupla.

“A NOVA GERAÇÃO ESTÁ PREOCUPADA COM A ÉTICA CORPORATIVA, COM A SUSTENTABILIDADE. É PRECISA ENCONTRAR NAS POLÍTICAS EMPRESARIAIS UM ECO DAQUILO EM QUE ACREDITA”

*Paulo Sardinha*

## CAPA

A empresa deve ouvir com sinceridade, de modo a construir um verdadeiro espaço de confiança”, diz.

Ou seja, os colaboradores querem ter o direito de ser eles mesmos, de fazer perguntas a um gestor e receber respostas verdadeiras. Querem se desenvolver e ter um propósito. “Quando perguntamos aos funcionários o que faz com que eles permaneçam na empresa, 42% dizem ficar pelas oportunidades de crescimento. É algo muito maior do que o trabalho em si, que gera reflexos até mesmo no atendimento aos clientes”, aponta a diretora.

### SAÚDE DA EMPRESA

Antes de pensar na realização dos propósitos, é preciso, porém, partir do básico: garantir a segurança e a saúde dos funcionários. Pode parecer algo simples, mas muitas empresas se esquecem disso no dia a dia, e, por isso, uma série de Normas Regulamentadoras (NRs) estabelecem requisitos mínimos a serem seguidos. “Sem essa legislação, há um campo aberto para acidentes e para o adoecimento dos trabalhadores. Mas, após colocá-la em prática, as próprias companhias percebem que precisam investir mais. Afinal, a saúde do trabalhador é a saúde da empresa”, diz Anderson Aurélio da Silva, professor do Departamento de Fi-



No 1º Ofício do Registro de Imóveis, todos os setores começam o dia com uma ginástica laboral para movimentar o corpo e deixar os colaboradores prontos para mais uma jornada de trabalho. “É visível que as pessoas que fazem atividades físicas dentro e fora do Cartório adoecem menos e são mais produtivas. E um colaborador ajuda a motivar o outro. Isso é um diferencial e tem trazido bons resultados”, diz Ronald de Amorim Júnior, coordenador do setor de Atendimento.

Ele utiliza o convênio com a academia disponibilizado pelo Cartório para ganhar desconto, participa de todos os eventos externos e, às vezes, comparece ao futebol que ocorre aos sábados. Mais do que uma oportunidade para a prática esportiva, Ronald enxerga nessas atividades um momento importante para confraternização. É nas quadras, por exemplo, que ele acaba tendo mais contato com o colega de setor Caio Andrew Santana Moreira.

E o futebol é apenas uma das ações do Cartório para valorização do bem-estar cuja eficácia é comprovada. “O resultado é sentido na satisfação do cliente, sempre acima da meta de 96%. Ver um sorriso do outro lado do balcão, ouvir que você ajudou a realizar um sonho e que a pessoa nunca viu um serviço tão eficiente demonstra que estamos no caminho certo”, diz Caio.

sioterapia da Universidade Federal de Minas Gerais.

Segundo o pesquisador, alguns fatores têm relacionamento direto com o adoecimento dos trabalhadores, como é o caso de movimentos repetitivos, carga excessiva e permanência prolongada na mesma posição. Quando a pessoa trabalha muito tempo sentada, por exemplo, há um aumento na ocorrência de problemas circulatórios. Se ela fizer um exercício simples de fortalecimento da bomba vascular – como subir e descer na ponta dos pés –, já há um impacto positivo para a saúde. Alongar as musculaturas mais utilizadas e compensar a tensão na coluna são outros exercícios que contribuem para evitar doenças ocupacionais.

Para isso, porém, é preciso que a empresa invista na educação dos funcionários. Seja por meio da contratação de um profissional de Fisioterapia que repasse esse conhecimento ou da realização de ações de conscientização, é preciso realizar um trabalho ativo para promoção do bem-estar. “Todo mundo aprendeu que há um mobiliário ergonomicamente correto a ser usado, mas os melhores resultados surgem quando os trabalhadores mudam seus hábitos. E a primeira grande mudança se dá por meio da prática de atividades físicas”, afirma Anderson.



A boa interação entre os colaboradores é sinal de um ambiente de trabalho saudável

## CORPO SÃO, MENTE SÃ

Manter o corpo em atividade e cuidar das relações interpessoais, inclusive, são passos essenciais para prevenir uma das principais doenças ocupacionais deste século: o distúrbio mental. A partir de 2022, por exemplo, a Organização Mundial da Saúde (OMS) passará a caracterizar a síndrome de burnout como um fenômeno ocupacional. Será a primeira vez que o esgotamento profissional entrará na Classificação Internacional de Doenças (CID-11), o que mostra a incapacidade das empresas de administrar o estresse crônico dos trabalhadores.

Está provado, contudo, que investir em programas de Segu-

rança e Saúde do Trabalho (SST) tem um impacto significativo na satisfação dos trabalhadores, embora boa parte das companhias ainda relute em fazê-lo. “O empresário tem dificuldade em associar essa preocupação a aumento da produtividade, menor margem de erro e diminuição do absenteísmo”, explica Vinício Cavalcante Moreira, presidente da Associação Mineira de Medicina do Trabalho (Amimt).

É papel do médico do trabalho mostrar, em números, os benefícios do investimento, que, de modo geral, é valorizado por quem trabalha. “É uma cultura que passa no boca a boca. Se a pessoa está em uma empresa

## CAPA

preocupada com a área de SST, naturalmente vai começar a falar disso, o que impacta outros que têm interesse em trabalhar ali”, conclui Vinício.

### QUESTÃO DE CONFIANÇA

Para que todas essas ações produzam bons resultados, é preciso ainda que a liderança exerça seu papel. Quando há princípios organizacionais que vão além do negócio, os gestores podem colocar isso em prática e impactar positivamente a vida dos trabalhadores. “O negócio é, antes de tudo, um ambiente social. A liderança deve, portanto, respeitar os empregados e se distanciar positivamente da legislação, oferecendo as melhores práticas

por iniciativa própria”, diz o presidente da ABRH-Brasil.

É o que pode fazer com que os colaboradores se conscientizem de que as ações estão sendo pensadas para o bem-estar coletivo. “Isso é bom para todo mundo. A empresa ganha com funcionários mais motivados, os trabalhadores podem se desenvolver, e o cliente é bem atendido. Acaba sendo melhor para toda a sociedade, um diferencial para quem se relaciona com a instituição”, explica a diretora do Great Place to Work.

Esse papel da liderança é algo que pode ser trabalhado com o tempo, o que gera resultados em curto e médio prazo para as empresas. Kê-

nia Gonçalves entrou no 1RIBH há 18 anos e acompanhou o processo de mudança e implementação de várias práticas. A chegada de Fernando Nascimento, com um olhar voltado para a tecnologia e inovação, fez com que o prazo de execução dos serviços fosse reduzido ao longo do tempo. Atualmente, o Cartório faz além da sua obrigação legal, entregando o documento antes do período estabelecido.

Ao assumir a gestão da serventia, o oficial dividiu os colaboradores por setor para simplificar e especializar o trabalho, com atividades específicas para cada área. Além disso, investimentos em capacitação começaram a ser realizados, para que eles pudessem oferecer o melhor atendimento ao usuário. “Com o tempo, isso foi ficando mais organizado. Hoje, quem entra no Cartório passa por um treinamento exclusivo, que inclui aulas e provas, até ficar apto ao trabalho”, conta Kênia.

Em 2012, quando ela assumiu a coordenação do setor de Registro, as capacitações se voltaram para a questão da liderança. Isso possibilitou um grande amadurecimento pessoal, que resultou em uma melhor gestão de pessoas e processos. E ela gostou tanto que fez até mesmo um curso universitário na área de Recursos Humanos. “Hoje sou uma pessoa muito diferente, mais paciente e mais compreensiva



Prática de atividades físicas contribui para o bem-estar físico e mental dos colaboradores



com as pessoas. São sete anos à frente do setor, e vejo que o desenvolvimento foi muito grande.”

Todo esse investimento no bem-estar dos colaboradores foi reconhecido em 2019 com a conquista do prêmio de melhor empresa para se trabalhar no Brasil na categoria Pequenas Empresas, concedido pelo Great Place to Work. Como todos os colaboradores destacam, este é o resultado de muitos anos de trabalho, que perpassa todos os pontos citados nesta matéria. E eles tentam retribuir isso da melhor forma possível. “Nós nos sentimos abraçados pelo Cartório. Vemos que ele cuida de nós da mesma forma que tentamos cuidar dele. E a busca por melhoria contínua é permanente”, finaliza Rafael Sendon, auxiliar do setor de Registro.



## DESTAQUE DO ANO

A cada quatro meses, os cinco setores do 1RIBH escolhem os colaboradores que mais se destacam em suas atividades. Em dezembro, os 15 selecionados concorrem ao título de Colaborador Destaque Ouro, e, em 2019, o auxiliar do setor de Certidão Thiago Gravino Dressler foi o premiado. “Fiquei muito feliz com esse reconhecimento. Parece que zera tudo na nossa mente e começamos a trabalhar de uma forma diferente. As pessoas agora esperam mais, e precisamos corresponder a essa expectativa. Sou muito grato por essa oportunidade.”

# OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO

A PARTIR DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, COLABORADORES PODEM ESTABELECEER METAS E EVOLUIR DENTRO DAS INSTITUIÇÕES



Receber e oferecer *feedbacks* contribui para o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores

“O que não é medido não pode ser melhorado”. Embora não seja possível atribuir a frase a determinado cientista ou pensador, tal advertência tem valor inegável para a gestão das empresas. A boa notícia é que, com a informatização da maioria das atividades, praticamente tudo pode ser mensurado atualmente – inclusive diversos aspectos do dia a dia dos funcionários. Isso, aliado à percepção

subjetiva dos gestores, é a base para a avaliação de desempenho.

Para que ela seja bem executada, é preciso, porém, que a companhia tenha metas bem estabelecidas, que possam ser quantificadas na forma de indicadores. “As principais vantagens desse processo são ter uma ideia do quão produtivo está sendo o funcionário, quais são as condições de trabalho e que melhorias podem

ser aplicadas”, explica Ivan Beck Ckagnazaroff, professor do Departamento de Ciências Administrativas da Faculdade de Ciências Econômicas (Face) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

Mas uma coisa é mensurar esse desempenho na indústria, outra é fazer isso em uma área de serviços – como é o caso do 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte. O pesqui-

sador destaca que, nesse caso, o processo se torna mais subjetivo, mas ajuda a instituição a ter uma visão mais detalhada da gestão e de como os funcionários trabalham. Para estes, por outro lado, fica mais claro qual o seu papel e como podem contribuir para que ela cresça. Por isso, tudo precisa ser muito transparente.

Se a empresa quer utilizar esses dados para que os funcionários melhorem seu desempenho, por exemplo, isso precisa ser dito de forma clara. Assim, não há risco de o avaliado nutrir falsas expectativas ou temer a avaliação. “Quanto maior a transparência, mais legitimidade terá o processo. Isso exige maturidade do gestor e capacidade de diálogo para mostrar o que será feito com os resultados”, diz o pesquisador.

#### BUSCA PELA EVOLUÇÃO

No 1RIBH, a avaliação de desempenho é vista como uma ferramenta para melhoria contínua. É um momento para analisar os conhecimentos, o desenvolvimento das habilidades e as atitudes dos colaboradores no trabalho. Para cada quesito é estabelecida uma nota de 0 a 10, que é comparada aos resultados contabilizados em avaliações anteriores. “O mais importante, no entanto, é destacar quais são os pontos fortes e as oportunidades de melhoria. Sempre pontuamos o que esperamos de cada um e se o colaborador está no caminho certo

“A NOTA NÃO É O FATOR MAIS IMPORTANTE, MAS SIM NOSSA EVOLUÇÃO. ISSO AUMENTOU MINHA MOTIVAÇÃO PARA CONTINUAR ESTUDANDO”

Ana Paula Teixeira

ou não”, explica Taline Soares, oficiala substituta do 1RIBH.

A avaliação começou a ser realizada quando o oficial Fernando Nascimento assumiu a serventia, em 2008. A princípio, era bimestral, mas passou a ser quadrimestral com o amadurecimento da equipe. O acompanhamento, contudo, permanece constante. Se há algo fora do padrão, o colaborador é chamado para conversar e ajustar. Por outro lado, quando o *feedback* é positivo, ele também é informado.

É o que aponta Ana Paula Teixeira, trainee do setor de Certidão. Desde que foi contratada pelo Cartório, há cinco anos, ela recebeu diversas dicas de como melhorar o próprio desempenho. “É um momento de grande expectativa, pois paramos para analisar aonde queremos chegar. E a nota não é o fator mais importante, mas sim nossa evolução. Isso aumentou minha motivação para continuar estudando”, diz.

Ir além, inclusive, é a chave para uma boa avaliação. Taline explica

que, para o 1RIBH, o colaborador precisa ser proativo e buscar o próprio desenvolvimento. Ela mesma é um bom exemplo disso. Entrou no Cartório como estagiária e, desde o início, buscou aproveitar ao máximo os *feedbacks* que recebeu. Hoje, como oficiala substituta, continua sendo avaliada por seus colegas e entende o quão importante foi ter percorrido esse caminho.

“Não é só uma ferramenta para crescimento profissional, mas também pessoal. Não é preciso ter medo de ser avaliado, pois só assim podemos crescer”, orienta. A partir desse retorno, cada colaborador faz planos de ação para atingir os objetivos traçados, e a coordenação auxilia quem precisa de apoio para colocá-los em prática. Mas, para ter o resultado esperado, é preciso antes entender e absorver de fato as sugestões de melhoria. E isso tem ocorrido no 1RIBH.

“Estou muito satisfeita com os resultados alcançados, que têm contribuído para que eu seja reconhecida e tenha novas oportunidades”, conclui Ana Paula.

ACONTECEU NO CARTÓRIO

## SUSTENTABILIDADE

“Em 2019, continuamos com nossas práticas: coleta seletiva e conscientização sobre o Dia da Água. Mas o destaque foi a ação para o Dia da Árvore, em que trocamos o uso de copos descartáveis por canecas de fibra de coco. Eram gastos, em média, 10 mil copos por mês, número que reduziu bastante. Mesmo sendo uma empresa que não causa grandes impactos ambientais, vejo que há uma preocupação em utilizar os recursos sem esgotá-los, e, assim, deixar um mundo melhor para as próximas gerações.”

*Luciana Teixeira Vimieiro Silva*  
Membro do Comitê de Qualidade



Ação do Dia da Árvore



Campanha de combate à dengue



Programa de coleta seletiva

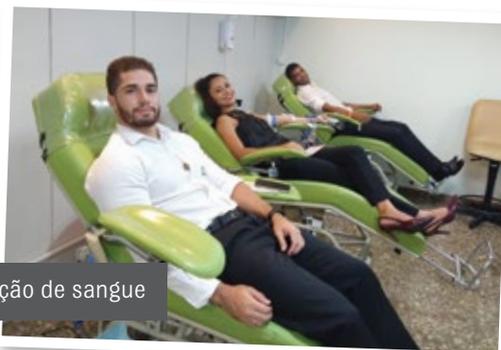


Palestra de conscientização sobre o *Aedes aegypti*

## SOCIAL

“O Cartório tem uma grande preocupação com o lado humano. Entre as principais campanhas estão a de doação de sangue e a de apoio à Creche das Rosinhas, que envolvem diversas ações ao longo do ano. Esta última é bacana porque são crianças carentes, que sempre ficam muito felizes em receber nossa visita. E esse cuidado também se estende aos colaboradores. Minha filha tem algumas restrições alimentares, e, quando ela veio à Festa da Família, houve uma preocupação em incluí-la na comemoração.”

*Simone Luci  
Auxiliar registral*



Doação de sangue



Arrecadação para a Creche das Rosinhas



Adoção de cartinhas no Natal

ACONTECEU NO CARTÓRIO

## TREINAMENTOS E RECONHECIMENTOS

“As capacitações constantes são importantes para nos dar o conhecimento necessário para realizarmos as atividades do dia a dia. Quando entrei no Cartório, meu período de experiência foi todo estudando. E isso continua até hoje. Neste ano, quem queria fazer o curso de escrevente promovido pelo CORI-MG recebeu um apoio financeiro, por exemplo. Disso vêm as premiações internas e externas. Elas são um *feedback* de que seu trabalho faz a diferença. Assim adquirimos mais confiança e temos uma motivação extra para crescer.”

*Thainá Ohasi*  
Auxiliar do setor de Atendimento



Certificado no Great Place to Work

Premiação e reconhecimento à equipe pelos resultados



Auditoria ISO 9001:2005 e ABNT NBR 15906:2010

Revisão do planejamento estratégico



Palestra sobre bem-estar nos dias atuais



Palestra sobre compliance



Benchmarking com o 6º RI de Recife



## SAÚDE E BEM-ESTAR

“A principal ação do Cartório é o Projeto Medida Certa, um programa que contribui para melhorar o condicionamento físico e a saúde dos colaboradores. Ele ficou ainda melhor com a adição do treino funcional, realizado no próprio Cartório. E muita gente está participando, até mesmo quem não se exercitava. Nem toda empresa pensa na saúde e no bem-estar do trabalhador, então estar em um lugar que se preocupa com isso é ótimo. E o retorno para o Cartório também é muito positivo, uma vez que a ação motiva a todos e se reflete no atendimento aos usuários.”

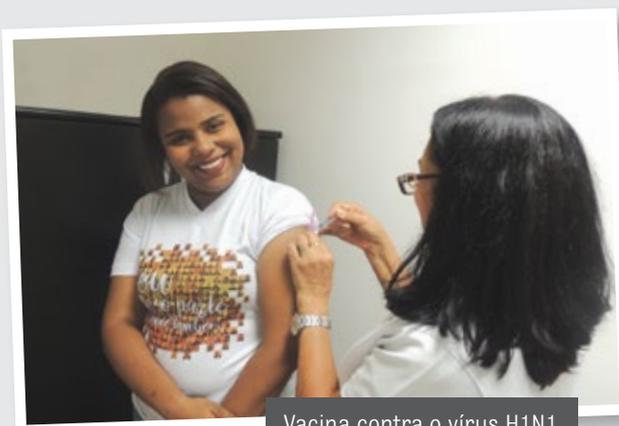
*Jéssica Lourenço do Nascimento  
Auxiliar do setor de Atendimento*



Caminhada na Lagoa da Pampulha



5ª Olimpíada do 1RIBH



Vacina contra o vírus H1N1



Caminhada na Praça da Liberdade



Pedalada na Pampulha

ACONTECEU NO CARTÓRIO

## COMEMORAÇÕES

“Como trabalhamos muito setorizados, não vemos os colegas no dia a dia. As comemorações são perfeitas para isso, pois permitem que a gente converse e compartilhe experiências. A mais esperada é a Festa da Família, que abre espaço para que nossos parentes conheçam o Cartório. As pessoas se sentem importantes de participar desse momento, e, para a gente, é muito gostoso poder mostrar o lugar em que trabalhamos. Em 2019, meu filho veio e aproveitou bastante!”

*Ana Paula Gonçalves dos Santos*  
*Auxiliar Administrativa*



Aniversariantes do mês



Dia Internacional da Mulher



Colaboradores destaque do 1º quadrimestre



Colaboradores destaque do 2º quadrimestre



Colaboradores destaque do 3º quadrimestre



Dia do Amigo



Despedida dos jovens aprendizes



Dia das Mães



Dia do Despachante



2º Descobrimdo Talentos



Dia dos Pais



# 1 NOVOS TEMPOS, NOVAS POSTURAS

**1º OFÍCIO  
DE REGISTRO  
DE IMÓVEIS  
BELO HORIZONTE**

Um cartório moderno e humanizado, que acredita nas pessoas para a integração e qualidade do atendimento e que investe em tecnologia para a simplificação e desburocratização dos serviços.



Prêmio Ouro: 2009 a 2012  
Prêmio Diamante: 2013 a 2019  
Master 2016



Prêmio Prata: 2010  
Prêmio Ouro: 2011



NBR 15906:2010  
Certificado  
2011 a 2020



ISO 9001/2008  
Certificado: 2012 a 2016  
ISO 9001/2015  
Certificado: 2017 a 2020



NBR 10018/2013  
Gestão de pessoas  
e suas competências  
2015 a 2020



Certificação  
Great Place To Work  
2017, 2018 e 2019

