

# REGISTRO IMOBILIÁRIO EM REVISTA

Nº 12/2021



## ENSINAMENTOS QUE FICAM

PANDEMIA TROUXE MUDANÇAS PARA A ROTINA DO CARTÓRIO  
E POSSIBILITOU UM NOVO OLHAR PARA O TRABALHO E O  
ATENDIMENTO AO USUÁRIO

# SUMÁRIO

Página 3 **Carta ao leitor**  
RESPOSTAS RÁPIDAS E COMPROMETIMENTO

Página 4 **Espaço do cliente**  
QUALIDADE E SEGURANÇA

Página 6 **Tecnologia**  
MÁXIMA PROTEÇÃO AOS DADOS

Página 8 **Registro eletrônico**  
MENOS BUROCRACIA, MAIS RAPIDEZ

Página 10 **Capa**  
TEMPO DE MUDANÇAS

Página 16 **Gestão**  
INTEGRIDADE COMPROVADA

Página 20 **Aconteceu no Cartório**

# EXPEDIENTE

Oficial do 1º 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)

Edição: Alexandre Magalhães (4.513/MG)

Redação: Bruno Assis, Fernanda Pereira e  
Guilherme Barbosa

Revisão: Luciara Oliveira

Diagramação: Angelo Campos

Fotos: Gláucia Rodrigues e arquivos pessoais

---

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

# RESPOSTAS RÁPIDAS E COMPROMETIMENTO

Quando definimos que *Novos tempos, Novas posturas* seria o slogan do 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte em 2020, não havia como imaginar o ano que estava por vir. Tínhamos sido eleitos como a melhor empresa para se trabalhar no Brasil e queríamos melhorar nossos serviços, com foco nas novas demandas digitais. Mal sabíamos que em março viria uma pandemia, exigindo aceleração desse trabalho e a mudança de modelos já consolidados.

Pela primeira vez, nos 12 anos em que estou à frente do 1RIBH, tivemos que fechar as portas para os usuários. Mesmo que a atividade extrajudicial tenha sido posteriormente considerada essencial pelo Conselho Nacional de Justiça, o atendimento não pôde ser o mesmo. Priorizamos os pedidos vindos pela Central Eletrônica, a CRI-MG, e criamos protocolos sanitários a serem seguidos nos contatos presenciais, que passaram a ocorrer de forma agendada.

Foram meses enfrentando as consequências da Covid-19, adaptando relações de trabalho e garantindo que o serviço fosse entregue com a mesma eficiência e qualidade de sempre. Aos poucos, percebemos que estávamos preparados. E os principais responsáveis por isso foram os colaboradores do Cartório. A resposta foi rápida, e conseguimos nos acostumar à nova dinâmica, mais digital e a distância.

Só conseguiremos responder à pergunta sobre quais ensinamentos serão levados da pandemia quando tivermos um distanciamento maior dos eventos. Mas não há como negar o grande impacto, e é sobre ele que vamos conversar nesta edição da Registro Imobiliário em Revista. Para tanto, faremos um recorte mais pessoal e mostraremos como a Covid-19 afetou nosso trabalho. As histórias registrarão a união de todos na prevenção à doença e as atitudes e o compromisso de cada um para que possamos sair mais fortes desse desafio.

## ESPAÇO DO CLIENTE



# QUALIDADE E SEGURANÇA

PARA EVITAR A PROLIFERAÇÃO DA COVID-19 E MANTER OS SERVIÇOS DO CARTÓRIO EM FUNCIONAMENTO, O 1º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DE BELO HORIZONTE PRECISOU ADAPTAR A ESTRUTURA DE ATENDIMENTO E OS PROCEDIMENTOS INTERNOS. TODAS AS MEDIDAS SANITÁRIAS FORAM SEGUIDAS À RISCA, COM CONTROLE NA ENTRADA, USO DO TAPETE SANITIZANTE PARA A DESINFECÇÃO DOS PÉS, DISPENSER DE ÁLCOOL EM GEL PARA AS MÃOS E DISTÂNCIAMENTO ENTRE OS ATENDENTES. ISSO DEU SEGURANÇA AOS USUÁRIOS E POSSIBILITOU QUE A EQUIPE ENTREGASSE OS SERVIÇOS COM A MESMA QUALIDADE DE SEMPRE, O QUE FOI RECONHECIDO POR QUEM REALIZOU PEDIDOS NESSE PERÍODO.

“No prazo combinado, meu documento estava pronto. Fui buscar quando se iniciou o isolamento social e fui atendido individualmente. O Cartório estava vazio, com todos tomando as precauções. O atendimento foi muito bom.”

FREDERICO GONTIJO BICALHO  
EMPRESÁRIO

“Seria injustiça reclamar de qualquer coisa. Principalmente durante a pandemia, o 1RIBH manteve o padrão de agendamento, além da entrega dos documentos dentro do prazo. Melhor impossível.”

ANDERSON RIBEIRO  
DESPACHANTE IMOBILIÁRIO

“Fui ao Cartório bem no início do isolamento, e já havia um distanciamento correto e álcool em gel disponível. Fiquei surpresa com o atendimento, pois achei que nesse período de pandemia seria mais lento, mas foram muito ágeis. As instalações são ótimas, e todos responderam prontamente a minhas dúvidas.”

ELIDA MIRIAN DA SILVA SANTOS  
SECRETÁRIA EXECUTIVA

“O cuidado e os protocolos que estão sendo seguidos são excelentes, com um ambiente muito limpo e sem tumulto no atendimento, por ser com horário agendado. Achei muito bom.”

VLADMIR SALVADOR SAMPAIO  
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

“O cuidado que estão tendo é evidente. O atendimento é excelente, no horário agendado, e rápido, com entrega antecipada. Estive com minha esposa, e quem nos atendeu explicou até mais do que precisaria. Só tenho a parabenizá-los pela segurança e pelos cuidados nesta situação de pandemia.”

NILTON TREVIZOLI  
ANALISTA DE SISTEMAS

“Comecei a trabalhar no ramo imobiliário e agradeço a Deus quando o registro é no 1RIBH. Com o agendamento, ficou ainda mais prático e rápido, com serviços antecipados. Tenho as melhores impressões e faço propaganda. O cartório é fora do comum.”

CRISTIAN REGIS DUARTE SILVA  
GERENTE DE VENDAS

“Foi um ótimo atendimento. Todos os funcionários seguindo o protocolo de higienização, o Cartório está organizado e cumprindo as normas de não ter aglomeração. Achei maravilhoso!”

MARIA CECÍLIA ALMEIDA CAMPOS PEDROSA  
PROFESSORA

“O serviço de agendamento funciona muito bem. O atendimento é pontual e ocorre no horário combinado. Os colaboradores são muito profissionais, e o sistema montado para atendimento em tempos de pandemia funciona muito bem.”

IVAN CARLOS BRAZ  
CONSULTOR EMPRESARIAL

“Achei muito válidas as orientações que recebi sobre o obstáculo que se apresentou relativo ao serviço que solicitei. Também foi muito bom o atendimento com relação aos protocolos impostos pela Covid-19. O Cartório está atendendo muito bem as exigências sanitárias.”

ROSELY ROLDI RODRIGUES FERNANDES  
COSTUREIRA APOSENTADA

TECNOLOGIA

# MÁXIMA PROTEÇÃO AOS DADOS

PREPARADO PARA CUMPRIR AS EXIGÊNCIAS DA LGPD, O 1RIBH TRABALHA DE FORMA CONTÍNUA PARA GARANTIR SEGURANÇA ÀS INFORMAÇÕES DOS USUÁRIOS

Dados de 223 milhões de brasileiros vazaram de uma fonte ainda desconhecida em janeiro de 2021. Até o fechamento desta edição, o governo federal não sabia a origem do problema nem a exata dimensão do maior vazamento já ocorrido no país. Nomes, números de CPF, datas de nascimento, endereços, fotos, score de crédito, Imposto de Renda e benefícios do INSS foram apenas algumas informações que se tornaram públicas e reacenderam o alerta sobre a importância da segurança on-line.

A entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), em agosto de 2020, padronizou normas e práticas para dar mais segurança à população. “O vazamento pode ser usado para a prática de crimes, por isso a preocupação. Com a LGPD, se uma empresa utilizar dados sem autorização do usuário, estará sujeita a penalidades”, explica Maxwell Manzoli, responsável pelo setor de Tecnologia da Informação do 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte.

No caso dos cartórios, o tratamento de dados possui algumas peculiaridades.



Matrículas dos imóveis podem ser consultadas por qualquer usuário

dades. Por se tratar de instituições públicas administradas em caráter privado, a lei exige algumas informações para a realização dos serviços. Isso, inclusive, está previsto no capítulo IV da LGPD, que trata do uso de dados pessoais pelo poder público. O registro imobiliário também é guiado pelo princípio da publicidade, que garante a transparência dos atos praticados e o fornecimento das informações relativas à matrícula de um imóvel a quem as solicitar.

Além disso, os cartórios seguem o Provimento 74 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que determina os requisitos mínimos de segurança para os dados das serventias. “A LGPD vem para complementar essas obrigações e manter os dados protegidos contra uso não autorizado”, diz Max Malta, responsável pelo setor de Tecnologia da Informação do 1RIBH.

Por isso, a principal mudança está no aumento da segurança no armazenamento e processamento dos dados, por meio de um reforço da proteção digital, de maiores restrições para acesso aos sistemas internos, da criação de um Comitê de Governança para lidar com a LGPD, da documentação de todos os processos, da criação de procedimentos-padrão em caso de vazamento e do treinamento dos colaboradores em políticas an-

## DIREITOS DO TITULAR

O proprietário dos dados tem direito de obter daquele que os armazena, a qualquer momento e mediante requisição, as seguintes informações:

- Confirmação da existência de tratamento do dado;
- Acesso aos dados mantidos;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários;
- Portabilidade a outro fornecedor, mediante requisição expressa;
- Eliminação, quando revogado o consentimento feito pelo titular;
- Informação sobre compartilhamento dos dados;
- Informações sobre a possibilidade de não consentimento e as consequências da negativa;
- Revogação do consentimento.



Servidores foram reforçados para garantir a segurança contra invasões

tissuborno e de *compliance*. “Nenhum banco de dados é 100% seguro, mas estamos tomando todas as medidas para evitar invasões.

Os usuários podem ficar tranquilos de que, dentro do que é reservado ao 1RIBH, suas informações estarão protegidas”, finaliza Max.



# MENOS BUROCRACIA, MAIS RAPIDEZ

OPERADOR NACIONAL DO SISTEMA DE REGISTRO ELETRÔNICO DE IMÓVEIS PASSARÁ A NORTEAR TODAS AS TRANSAÇÕES DIGITAIS DO PAÍS, CONFERINDO MAIOR EFICIÊNCIA AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS CARTÓRIOS

Padronizar se tornou um imperativo para o serviço registral brasileiro. Com a possibilidade de envio de documentos e a realização de uma série de procedimentos por meio eletrônico, essa necessidade se tornou ainda mais evidente.

Em 2017, a Lei 13.465, no artigo 76, estabeleceu que a operação e a implementação do Sistema de Registro de Imóveis (SREI) seriam assumidas pelo Operador Nacional do Sistema de Registro Eletrônico de Imóveis (ONR). A entidade havia sido criada um ano antes, com o objetivo de apoiar os oficiais na implantação de recursos eletrônicos e, conse-

quentemente, melhorar o ambiente de negócios do mercado imobiliário nacional.

Em suma, a modernização dos processos digitais busca conferir mais rapidez aos procedimentos, sem perder de vista a segurança jurídica, elemento fundamental para a credibilidade das transações. Mais do que simplesmente proporcionar soluções para o tráfego seguro de documentos, o ONR se encarregará da coordenação de todo o sistema das centrais eletrônicas estaduais, para que elas atuem em sinergia.

A pandemia fez com que a missão do ONR se tornasse

ainda mais relevante. Em abril de 2020, a primeira diretoria do órgão foi eleita. De forma remota, registradores de todos os estados elegeram Flauzilino Araújo dos Santos como presidente. “Os oficiais estão muito animados. Eu diria que de norte a sul eles estão cientes de que o ONR trará melhorias significativas ao ambiente de negócios do setor”, afirmou na solenidade de posse.

Na ocasião, ele destacou qual será a ação prioritária do ONR neste primeiro momento: investir em *softwares* de segurança, *blockchain* e sistemas inteligentes, que padronizarão o modelo de registro imobiliário eletrônico no Brasil. “Os registros terão qualidade de primeira linha, para serem compatíveis com qualquer serviço prestado no mundo.”

#### BUROCRACIA FICOU NO PASSADO

---

O estigma de moroso e burocrático não se aplica mais ao Registro de Imóveis. As centrais eletrônicas estaduais e o portal do Registro de Imóveis do Brasil (RIB), que congrega todas elas, mostraram durante a pandemia que os contínuos investimentos em tecnologia deram resultados. A sociedade entendeu que é possível realizar uma série de procedimentos remo-



tamente, sem filas e aglomerações nos balcões dos cartórios. A Central Eletrônica de Registro de Imóveis do Estado de Minas Gerais (CRI-MG), por exemplo, contabilizou mais de 59 mil solicitações entre abril e setembro de 2020, um crescimento de 190% em comparação com o mesmo período do ano passado.

Além da agilidade, outro ganho ressaltado por Fernando Nascimento, diretor-geral do ONR e oficial do 1RIBH, é que, agora, com as informações disponíveis em formato digital, será possível gerar dados estatísticos que apontarão onde o mercado está mais aquecido. Isso proporcionará mais previsibilidade aos investidores, o que até há pouco tempo era algo impensável, uma vez que todos os documentos eram impressos. “Essa transformação digital exigida pela sociedade nos dará mais eficiência e agilidade na execução dos atos. Estamos criando condições para um ambiente de negócios mais favorável, por meio da simplificação de processos utilizados por setores que são fundamentais para a economia, como o agronegócio, a construção civil e a indústria.”

#### NORMAS DEMOCRÁTICAS

---

Uma das primeiras ações do ONR para atingir a tão desejada padronização foi a criação de um Comitê de Normas Técnicas (CNT) com o objetivo de editar regras de normalização do SREI. Com diretrizes bem definidas, será possível promover o funcionamento uniforme do registro eletrônico em todo o Brasil. O atendimento ao usuário também será priorizado pelo grupo de trabalho.

O processo de criação de normas pelo CNT seguirá um caminho preestabelecido. Depois de levadas a debate pelos membros do colegiado, as propostas serão submetidas a votação do Conselho, que, posteriormente, as encaminhará para aprovação pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), órgão regulador do ONR, que zela pelo cumprimento do estatuto.



Estrutura do 1º RIBH precisou ser adaptada para respeitar as recomendações de segurança contra o coronavírus

## TEMPO DE MUDANÇAS

PANDEMIA DA COVID-19 CRIOU UM CENÁRIO DE INCERTEZAS E ALTEROU RELAÇÕES PESSOAIS E PROFISSIONAIS, COM LIÇÕES QUE AINDA SERÃO ABSORVIDAS E LEVADAS PARA TODA A VIDA

Quando o primeiro caso de Covid-19 foi confirmado em Belo Horizonte, no dia 17 de março de 2020, a cidade parou. Serviços não essenciais foram interrompidos, aulas presenciais suspensas por tempo indeterminado e eventos públicos e privados cancelados. O controle amenizou com o passar dos meses, mas o vírus segue ativo. Até o fechamento desta matéria, mais de 120 mil casos haviam sido confirmados na capital mineira, e 2.900 óbitos registrados.

Os números são altos e, infelizmente, não contam as histórias por trás de cada um: das pessoas que perderam a vida ou precisaram despedir-se de entes queridos; de quem sofreu com as incertezas pelo futuro; e de quem precisou mudar toda a rotina para se adaptar à nova realidade. A pandemia afetou a todos, mesmo que de formas diferentes.

“Foi tão de repente que, a princípio, confesso que não tinha percebido a gravidade. Só entendi o problema quando avisaram que trabalharíamos em casa a partir do dia seguinte. Na hora, senti uma mistura de medo e insegurança”, conta Ana Paula Gonçalves, colaboradora do setor Administrativo do 1RIBH. Nos primeiros dias, ela precisou conversar com o filho, de sete anos, explicando que estava em casa, mas não de férias. Após o estresse inicial, eles acabaram se entendendo bem.



Ana Paula montou um escritório em casa para manter o trabalho a distância

Dificuldades como essa não são as únicas. Um estudo publicado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), em outubro de 2020, apontou que 45% dos entrevistados apresentaram baixo nível de bem-estar e de saúde mental durante o *home office*. Sintomas físicos, como dores no corpo e fadiga, cada vez mais estão ligados a estados de humor e vitalidade baixos. Além disso, a ansiedade, a sensação de isolamento e a preocupação com questões financeiras e com a saúde de membros da família acrescentaram uma camada extra de riscos à saúde mental das pessoas.

Para muitos, porém, as vantagens começaram a aparecer após o período de adaptação, como pontua a própria Ana Paula. Como mãe, sonhava em poder trabalhar de casa e acompanhar

de perto o crescimento do filho. Só no transporte coletivo, gastava mais de duas horas diárias. “Gosto muito da minha atividade e não conseguia enxergar a possibilidade de exercê-la a distância. Agora pude fazer isso. É muito bom acordar com ele, assistir a um desenho juntos no horário de almoço. Vi a troca de três dentinhos, e nada paga essa experiência. A pandemia fez uma devastação, mas trouxe coisas positivas”, avalia.

#### FOCO E ESTRATÉGIA

As empresas e prestadores de serviços também precisaram se adaptar ao novo cenário. De acordo com um levantamento feito pelo Instituto Brasileiro de Economia da Fundação Getúlio Vargas (IBRE/FGV), quase 90% das companhias alteraram a forma

## CAPA



Atendimento aos clientes é feito por agendamento e de forma individual

de operação na pandemia. Destas, apenas 27% acreditam que as mudanças são temporárias. Para 56%, as novidades serão incorporadas parcial ou totalmente.

“Nunca fez tanto sentido o quanto estamos inseridos e somos impactados por um mundo cada vez mais volátil. Não sabemos o que está por vir, mas o empresário precisa se adaptar e atuar de forma rápida e estratégica. Os planejamentos não podem ser engessados, mas flexíveis”, explica Jonas Bovolenta, analista do Sebrae Minas. Diante desse cenário, quem estava mais adaptado ou tinha uma fluência mínima no mundo digital conseguiu se

manter. Afinal, por muitos meses esta foi praticamente a única forma de garantir o funcionamento das atividades.

Em um setor tão tradicional quanto o do Registro de Imóveis, era esperado encontrar certa dificuldade no início. Mas o avançado grau de informatização dos processos permitiu a adaptação com tranquilidade. Ana Carolina Fernandes Costa, coordenadora do setor de Arquivo, lembra que o início foi desafiador, pois o trabalho envolve muitos documentos e a equipe estava a distância. Alguns processos foram ajustados de imediato, e outros, aos poucos, mas sempre de forma consciente. “Abriu-se a oportunidade de

focar em projetos para informatizar nosso acervo, e tivemos a grata surpresa de que várias ações do setor e atividades se tornaram mais simples ou efetivas quando feitas de forma eletrônica”, diz. Foi também preciso trabalhar a confiança da liderança na equipe para que o trabalho seguisse sem um controle rígido da rotina de cada um. Isso deu flexibilidade, mas redobrou os cuidados com as metas a serem cumpridas.

“O primeiro ponto da transformação digital é a mentalidade de que tudo muda. A tecnologia já é uma realidade, e o mundo pede mais agilidade. O processo de adaptação correu em

paralelo ao de testar. Não tinha outra opção. Mas, à medida que as empresas viram que deu certo, que os colaboradores não precisam estar no mesmo espaço físico, começaram a relaxar”, explica o analista do Sebrae Minas. E isso tem um impacto não só nos serviços prestados, mas também no bem-estar das pessoas.

#### SEGURANÇA EXTRA NO FUNCIONAMENTO

Como os cartórios de Registro de Imóveis foram considerados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) atividades essenciais na pandemia, houve apenas uma breve paralisação dos serviços e um retorno gradual às atividades. O atendimento preferencial ainda é dos pedidos digitais, feitos via Central Eletrônica de Registro de Imóveis do Estado de Minas Gerais (CRI-MG), mas os clientes do Cartório também podem agendar uma visita para realizar solicitações.

Quando se determinou o retorno presencial das atividades, foi preciso adaptar o ambiente físico para garantir o espaçamento, a segurança e a higienização. “A preocupação não era só com o usuário, mas principalmente com a equipe, que precisou ser deslocada para cumprir essa obrigação. Era um grupo pequeno, no início, e tivemos grandes cuidados para preservar a saúde de todos”, destaca Stanley Savoretti de Souza, oficial substituto do 1RIBH.

Um dos colaboradores presentes à retomada foi Mike Eufrásio, do setor de Atendimento. Contratado no final de fevereiro, ele praticamente não teve tempo para conhecer os colegas antes do início da pandemia. “Falar que ficamos tranquilos seria mentir. A situação estava complicada no mundo inteiro. Ficamos apreensivos, mas o suporte do Cartório nos deu mais segurança. Acabou correndo tudo bem”, conta.

Apesar da preocupação, os colaboradores entenderam e internalizaram o papel do 1RIBH na retomada da economia e tentaram ao máximo facilitar a vida dos usuários, que reconheceram os esforços. “Recebemos vários elogios dos clientes, que

relataram nunca ter visto tamanho cuidado. Eles têm que realizar o serviço e se sentem seguros em saber que o local tem uma preocupação com a saúde”, diz Mike.

A CRI-MG também teve um papel essencial na retomada das atividades, garantindo a continuidade das atividades e possibilitando a liberação de crédito. O número de visitas ao site aumentou mais de 300%, e a média mensal de serviços também cresceu de forma acelerada, atingindo até 190% de alta em alguns pedidos, como os referentes às certidões. Para o 1RIBH, inclusive, a Central foi por muito tempo o único meio de solicitação de serviços, chegando a 200 por dia. “A CRI-MG



Com o *home office*, Stanley pôde aproveitar mais tempo com os filhos

## CAPA



Rotina de Sirlene foi adaptada para seguir os novos protocolos

sairá mais fortalecida da pandemia, porque, na obrigatoriedade, as pessoas passaram a conhecê-la. E os que usaram gostaram, pois é muito fácil”, diz Stanley.

### PRÓXIMOS, MESMO A DISTÂNCIA

Para a maioria das empresas, um dos principais ensinamentos do período é que as atividades podem continuar a ser desenvolvidas com qualidade mesmo sem a presença física dos colaboradores. “Nesse contexto de transformação digital, o *home office* vem para ficar

e passa a ser uma realidade até mesmo para redução de custos. Muitas companhias aderiram a esse regime de forma permanente, pois viram que a engrenagem segue rodando. Com isso, há maior otimização de espaço e dos processos”, avalia Jonas Bovolenta.

Para os pais, o ganho foi ainda maior – principalmente com o fechamento das escolas durante todo o ano. É o caso de Kizzy Bianca de Lima, colaboradora do setor de Certidão. Quando estava em regime presencial, ela saía de casa às 6h30 e voltava às 19h. “En-

tregava meu filho para a cuidadora ainda dormindo e pegava ele bem cansado. Agora consigo participar mais da criação. A gente acabava perdendo muita coisa”, conta. Para conseguir trabalhar e cuidar da criança, ela contou com a ajuda da avó, que ficou na casa durante quatro meses. A relação dela com o bisneto não era tão próxima, e o contato diário os aproximou mais.

Apesar desses benefícios, Jonas alerta para a necessidade da manutenção das boas relações de trabalho e do convívio entre os colaboradores.

“O ser humano tem a necessidade de pertencer e de se relacionar. Os empresários confiam mais na produtividade, mas a questão física se faz necessária para o bem-estar e a saúde mental dos funcionários”, explica. Até mesmo por isso, o 1RIBH realizou um esforço conjunto para manter de forma virtual as atividades que eram realizadas presencialmente.

A ginástica laboral, feita diariamente pelas equipes, passou a ser oferecida nas manhãs, por vídeo, com as câmeras abertas para estimular a interação. No Dia do Amigo, foi realizado um sorteio entre os colaboradores participantes e agendada uma conversa virtual, para que eles pudessem se conhecer melhor. Campanha de doação de alimentos, reuniões e até mesmo o tradicional

Festival de Desenho foram adaptados à nova realidade.

Além disso, foi preciso integrar quem estava em regime presencial com quem estava em casa. “Teve essa emoção de não estarmos juntos, mas não deixamos de sentir a grande sintonia entre todos. Não tivemos a festa de fim de ano, por exemplo, mas fizemos um brinde virtual. Sentimos falta da presença física, claro. Mas, mesmo que tenha sido diferente, foi bom”, conta Sirlene Cândida dos Santos, colaboradora do setor de Registro.

Ela permaneceu em casa por alguns meses, junto das duas filhas, mas retornou para as atividades presenciais. Acompanhou de perto a mudança de rotina e de serviço,

para facilitar para quem ainda está em *home office* – regime que deve ser mantido no 1RIBH, mesmo que de forma mista, após o período de pandemia. Isso sem falar na criação de protocolos de cuidados de saúde e higiene, que devem ser seguidos por todos para evitar a disseminação da Covid-19.

Sirlene destaca que o grande aprendizado foi descobrir o poder de reinvenção, em questões tanto pessoais quanto profissionais. “Tivemos que buscar novas soluções o tempo inteiro. E fomos lembrados de valorizar ainda mais a vida, de aproveitar o tempo que temos com a família e os amigos e de dar valor a coisas simples, como contato físico. Isso é o mais importante e o que mais vamos levar”, pontua.

## O HOME OFFICE POSSÍVEL

Como há uma tendência de manutenção do *home office* após a pandemia, é preciso fazer com que os postos de trabalho sejam ergonômicos para garantir o bem-estar. As condições em casa são diferentes das que se tem na empresa, então é preciso adaptar alguns pontos:

- Escolha bem o local onde será o posto de trabalho. Se possível, em um lugar diferente dos espaços de descanso e lazer.
- Garanta que o espaço escolhido tenha boa iluminação e ventilação adequada.
- Evite trabalhar no sofá ou na cama. Utilize sempre uma mesa, com profundidade adequada para as pernas e para a movimentação de materiais. Além disso, os cotovelos devem ficar a 90° na hora de digitar.
- Mantenha o monitor na altura das sobancelhas, elevando-o com alguns livros ou adquirindo um suporte para notebook.
- Se a sua cadeira não tiver ajuste para costas e braços, é possível adaptar as que se tem com algumas almofadas e adquirir apoios para os braços, que podem ser acoplados à mesa.

GESTÃO

# INTEGRIDADE COMPROVADA

1RIBH É CERTIFICADO NA NORMA ISO 37001:2017, QUE REGULAMENTA A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO ANTISSUBORNO, E NAS CATEGORIAS MÁXIMAS DO PRÊMIO DE QUALIDADE TOTAL ANOREG/BR



Empenho em gestão levou o 1RIBH à conquista dos prêmios mais prestigiados no PQTA 2020

Os cartórios estão entre as instituições brasileiras que desfrutam de maior credibilidade com a população. Isso não é por acaso. A confiança e a transparência são características inerentes aos serviços, uma vez que as serventias foram criadas para garantir ao cidadão a eficácia dos atos jurídicos extrajudiciais. Para mitigar riscos e manter a integridade em um país onde a corrupção e a lavagem de dinheiro ainda assombam, os cartórios vêm lançando mão de mecanismos de informatização e normatização, por meio dos quais tem sido possível obter níveis a cada dia maiores de qualidade e segurança nos serviços prestados à população.

Nos últimos 12 anos, o 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte vem ganhando destaque na área de gestão da qualidade em razão das certificações obtidas, como as séries ISO 9001 e NBR 15906, e de conquistas importantes, como o Prêmio Mineiro de Qualidade (PMQ) e següidas premiações no Prêmio de Qualidade Total Anoreg/BR (PQTA), sempre nas categorias mais importantes. Em 2020, o 1RIBH foi premiado pelo PQTA nas categorias Rubi Evolução e Rubi Master, além da certificação Diamante. Também foi certificado na norma ISO 37001:2017 – que regulamenta a implantação do Sistema de Gestão Antissuborno – e recomendado com 100% de conformidade na norma ISO 19600:2014. As certificações for-

“O COMPLIANCE É UMA TENDÊNCIA MUNDIAL, QUE VEIO PARA FICAR, POIS A SOCIEDADE E O MERCADO EXIGEM CADA VEZ MAIS TRANSPARÊNCIA DAS INSTITUIÇÕES.

*Ivan Beck*

necem requisitos e orientação para estabelecer, implementar, manter e aperfeiçoar o sistema de gestão antissuborno e *compliance*.

De acordo com Emerson Rodrigues Neiva, oficial substituto do 1RIBH, a qualidade é uma preocupação antiga no Cartório. “Sempre nos dedicamos a melhorar os processos internos e, para isso, estamos constantemente buscando soluções e qualificando nossa equipe para dar mais segurança e atender o público da melhor forma. Este é um dos nossos valores, e a certificação consolida o trabalho que já vínhamos fazendo”, afirma.

#### PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

A certificação no sistema de gestão antissuborno e *compliance* auxilia as organizações no gerenciamento de riscos, principalmente os que envolvem terceiros, identificando-os antecipadamente e possibilitando o desenvolvimento de métodos de controles e monitoramento. Entre os benefícios da implantação

desses sistemas estão o fortalecimento da imagem institucional e o alinhamento de processos por meio de análise de riscos e de ações de controle para mitigar ou eliminar ocorrências de atos ilícitos ou efeitos indesejáveis.

De acordo com o professor Ivan Beck, do Departamento de Ciências Administrativas da UFMG, do ponto de vista público e mercadológico, a certificação comprova que uma instituição é gerenciada e atua seguindo normas legais e técnicas específicas. “Isso garante, ao menos em tese, uma imagem de respeito, podendo gerar relações de confiança e, conseqüentemente, lealdade por parte do consumidor.”

Embora o sistema de *compliance* demande custos e recursos extras, além de uma mudança de cultura, em médio e longo prazo eles serão absorvidos, pois agregam valor à medida que a empresa apresenta tais práticas à sociedade. “A adoção de *compliance* pode ser, sim, um fator de geração de receitas, uma vez

## GESTÃO



Alinhamento da equipe é essencial para manutenção dos padrões de qualidade no Cartório

que contribui para atrair negócios e facilitar o fechamento de contratos. Além disso, é uma tendência mundial, que veio para ficar, pois a sociedade e o mercado exigem cada vez mais transparência das instituições”, salienta o professor.

Como o próprio nome diz, uma vez implantado o Sistema de Gestão Antissuborno, tudo passa a ser monitorado por meio de um programa bem-estruturado, tornando os processos mais eficientes, graças à unificação das informações e práticas. A coordenadora do Comitê de Qualidade do 1RIBH, Márlei Cristiane Ramos Moura, explica que a implantação do programa demandou várias etapas, começando pela análise do contexto da organização, das necessidades e expectativas das

partes interessadas. “As certificações servem como garantia de que o Cartório identificou seus processos principais e de apoio, estabeleceu metodologias de trabalho, adotou métodos de controle e tomou as medidas necessárias para prevenir resultados indesejáveis”, frisa.

### RISCOS IDENTIFICADOS

Uma das etapas mais importantes da implantação do Sistema de Gestão Antissuborno e *compliance* é a identificação dos riscos iminentes. Por conferir efeitos jurídicos à formalização de negócios e documentos, a atividade registral está sujeita a todo tipo de abordagem. Entre os riscos de suborno identificados está a prática de fraudes e de atos ilícitos, como dispensa de

requisitos e exigências legais, emissão de certidões negativas mesmo constando ônus, repasses ilegais e lavagem de dinheiro, dentre outros.

O coordenador do setor de Atendimento, Ronald de Amorim Júnior, relata que, antes da adesão ao sistema, o 1RIBH já observava a maioria das práticas previstas na norma, como a análise em cadeia dos documentos para identificação de fraudes. “A grande inovação do Sistema de Gestão Antissuborno e *compliance* foi a criação de um canal de denúncias, por meio do qual tanto usuários dos serviços quanto funcionários do Cartório podem relatar atos suspeitos”, afirma.

Por isso, não houve uma grande mudança no dia a dia. “Ganha-

mos uma excelente ferramenta, que veio se somar às práticas que já faziam parte da nossa rotina”, destaca. Assim, o Cartório não só identificou os riscos, mas também “promoveu uma cultura de integridade, transparência e conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis ao incorporarmos o *compliance*, uma política interna extensiva aos clientes, fornecedores e parceiros”, completa Márlei.

#### EQUIPE EM SINTONIA

A implantação dos sistemas de gestão da qualidade, antissuborno e *compliance* traz grandes benefícios, mas exige esforço e dedicação de todos da organização, como afirma o professor Ivan Beck. Com o objetivo de incorporar o Sistema de Gestão Antissuborno e *compliance* ao dia a dia e, com isso, alcançar a certificação, o 1RIBH promoveu treinamentos

que envolveram toda a equipe. E o apoio da liderança foi fundamental para o sucesso das ações.

“Trabalhamos com o modelo de Gestão Integrada, com foco na liderança, planejamento, clientes, sociedade, conhecimento, processos, pessoas e resultados. Tudo deve ser cuidado em cada setor interno, pois isso é que dá o resultado global”, explica Fernando Nascimento, oficial do 1RIBH.

“NOSSA MISSÃO É PRESTAR UM SERVIÇO SEGURO PARA A SOCIEDADE E EXECUTAR UM TRABALHO HUMANIZADO, AFINAL LIDAMOS COM OS SONHOS DOS CLIENTES.”

Márlei Moura



Márlei Moura é a responsável por coordenar os processos de qualidade no 1RIBH

Atualmente há procedimentos operacionais padrão documentados e bem estabelecidos e um acompanhamento constante dos indicadores de desempenho, de modo a avaliar e controlar as metas e objetivos estabelecidos. Um esforço coletivo, mas que gera ganhos por todos os setores, com clientes mais satisfeitos e colaboradores competentes e bem preparados para executar múltiplas atividades – o que tem reflexo direto nas certificações de qualidade obtidas.

“Nossa missão é prestar um serviço seguro para a sociedade e executar um trabalho humanizado, afinal lidamos com os sonhos dos clientes. E, quando trabalhamos em um lugar onde a liderança cumpre o papel para manter a equipe motivada e segura e provê os recursos necessários para que o trabalho seja bem executado, tudo isso fica mais fácil”, destaca a coordenadora do Comitê de Qualidade.

## ACONTECEU NO CARTÓRIO

# EM FRENTE A TELAS

O dia a dia do 1RIBH sempre foi marcado por diversas comemorações e ações de integração entre os colaboradores, além de reuniões entre setores e parceiros. A pandemia, porém, mudou essa rotina. Ao longo dos meses, foi preciso inovar nas formas de manter as atividades internas, mesmo que a distância. E, como boa parte do ano foi passada em frente ao computador, foi por ele que a maioria delas foi realizada.



Dia Internacional da Mulher 2020



Dia das Mães



Dia do Amigo

Dia dos Pais



Aquisição de máscaras personalizadas





Auditoria interna presencial



Auditoria interna virtual



Aniversariantes antes da pandemia



Palestra sobre ergonomia



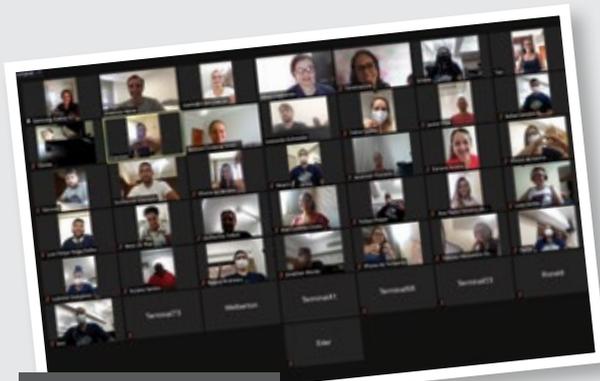
Aniversariantes durante a pandemia



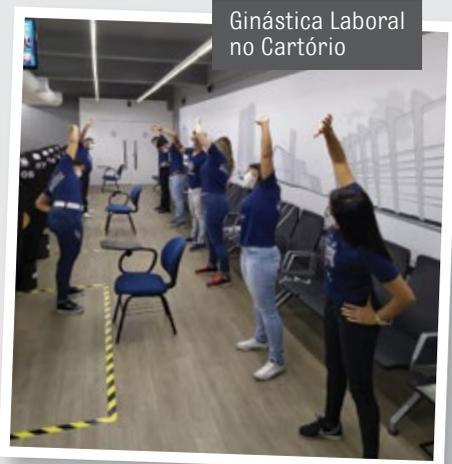
Programa de Integração de Novos Colaboradores pré-pandemia

## ACONTECEU NO CARTÓRIO

Festival de desenhos, chá de fraldas, ginástica laboral e até mesmo as comemorações dos aniversariantes do mês continuaram sendo realizados a distância. Foram momentos importantes para matar a saudade dos colegas e quebrar a rotina do home office.



Chá de fraldas virtual



Ginástica Laboral no Cartório



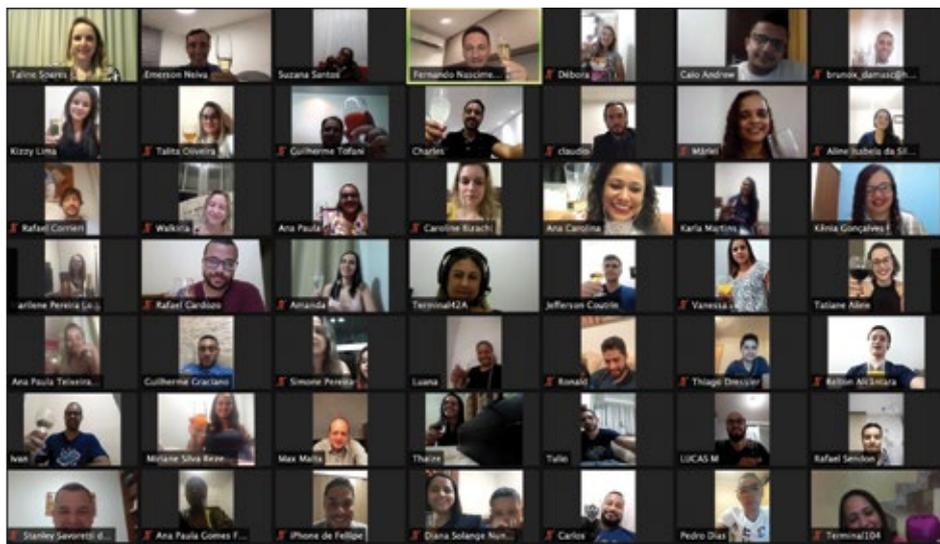
9º Festival de Desenho Infantil On-line



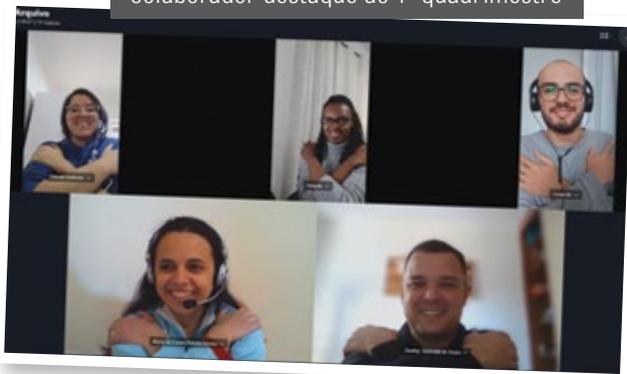
Ginástica Laboral a distância



Festa de fim de ano e anúncio do Colaborador Destaque Ouro



Colaborador destaque do 1º quadrimestre



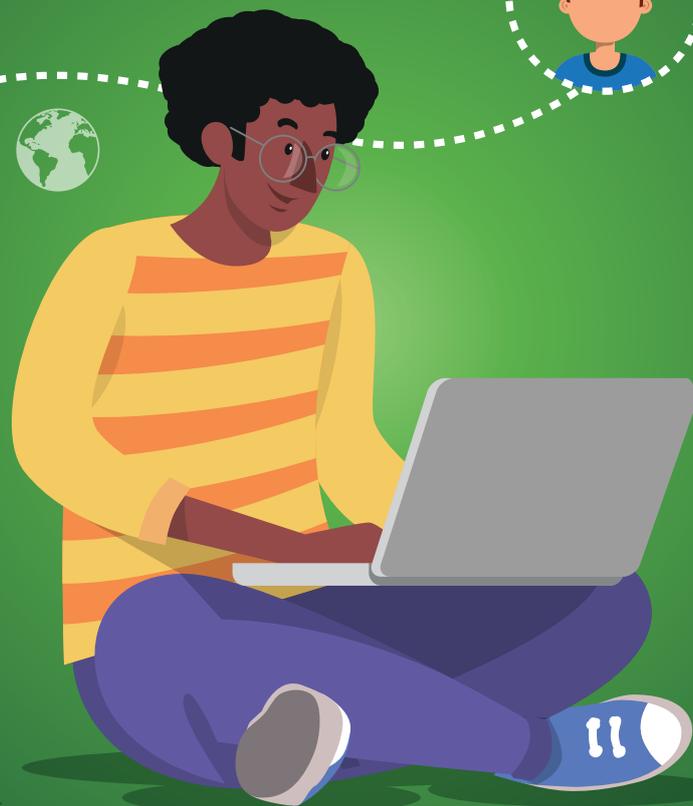
Colaborador destaque do 2º quadrimestre



Para reconhecer quem mais se destacou ao longo do ano, o 1RIBH realiza a premiação do Colaborador Destaque Ouro. Ao todo, são 15 colaboradores destaque – três de cada setor, escolhidos nas premiações quadrimestrais – que concorrem ao prêmio. Em 2020, Maxwell Manzoli Santos foi o grande vencedor. “Fiquei honrado com essa premiação. Para mim, que sou do setor de TI, foi um ano mais desafiador ainda, por conseguir colocar todo mundo em *home office*. É um reconhecimento de que o trabalho está sendo desenvolvido de forma correta.”

# Juntos, construindo o novo futuro.

Diante deste novo momento, renovamos a fé, superamos as adversidades, compartilhamos experiências e nos reinventamos.



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

1º Ofício, um cartório cada vez mais moderno, integrado e descomplicado.



Prêmio Diamante: 2013 a 2020  
Certificado Rubi Evolução e Rubi Master



Prêmio Prata: 2010  
Prêmio Ouro: 2011



Certificação  
Great Place To Work  
2017 a 2021



RARES: 2016 e  
Certificação em 2020  
Categoria Selo Dourado



ABNT ISO 15906:2010  
Certificado: 2011 a 2021



ISO 9001:2008  
Certificado: 2012 a 2016  
ISO 9001:2015  
Certificado: 2017 a 2021



ISO 37001:2017  
Certificado em 2020



ISO 19600:2014  
Declaração de  
conformidade em 2020



NBR 10018:2013  
Gestão de pessoas  
e suas competências  
2015 a 2021