

REGISTRO IMOBILIÁRIO EM REVISTA

Nº 13/2022



UNIDOS POR UM PROPÓSITO

PANDEMIA EXIGIU MUDANÇA NA ROTINA DO 1RIBH, MAS O ESFORÇO CONJUNTO DA EQUIPE POSSIBILITOU A CRIAÇÃO DE NOVOS CANAIS DE ATENDIMENTO E A OBTENÇÃO DE ÍNDICES RECORDES DE SATISFAÇÃO COM O CLIENTE

SUMÁRIO

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

Página 4 **Espaço do cliente**
REFLEXO DA CONFIANÇA

Página 6 **Socioambiental**
REFLEXO DA CONFIANÇA

Página 10 **Capa**
PRAZER EM CONCRETIZAR SONHOS

Página 16 **Gestão**
O QUE FICARÁ DA PANDEMIA?

Página 20 **Certificação**
ALÉM DE UM CERTIFICADO

Página 22 **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

Editora e jornalista responsável:
Ana Luiza Purri (5.523/JP)

Edição e coordenação de produção:
Bruno Assis

Edição e Revisão:
Alexandre Magalhães (4.513/MG)

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





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

CARTA AO LEITOR

PROXIMIDADE À DISTÂNCIA

Uma das principais preocupações do 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte é prestar um atendimento de qualidade para a população. Somos parte da cidade há mais de 120 anos e, cientes da nossa responsabilidade, assumimos o compromisso de sempre buscar a melhoria contínua, com investimentos que vão desde a capacitação dos colaboradores até mudanças na estrutura física do Cartório. Graças a esse esforço coletivo, conseguimos manter um alto grau de satisfação pelos serviços desde que assumi a serventia, em 2008.

Mas, quando tudo parou em decorrência da pandemia de Covid-19, em março de 2020, tivemos que adaptar nossos processos à nova realidade. Sempre prezamos por uma maior proximidade com nossos clientes e as questões sanitárias acabaram se impondo como uma barreira para isso, tanto física quanto psicológica. E, se em um primeiro momento foi preciso garantir a segurança de todos, o passar dos meses nos mostrou que precisávamos aprender a conviver com a doença.

É por isso que o Cartório não parou de investir em maneiras de

manter seus índices de qualidade mesmo em meio à pandemia. Tivemos um cuidado extra com os clientes e com nossa equipe de colaboradores, o que refletiu em um grau de satisfação recorde em 2021, com ensinamentos e mudanças que permanecerão mesmo quando a situação sanitária estiver em níveis melhores.

Além disso, o 1RIBH manteve a transparência e a lisura em seus processos, obtendo a certificação de *compliance* para reforçar a qualidade dos processos e a segurança das transações imobiliárias realizadas. As questões socioambientais também não foram deixadas de lado, com uma atenção especial àquelas envolvendo os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas (ONU).

A pandemia está sendo um momento difícil, mas que, aos poucos, será superado. As marcas deixadas serão lembradas por muito tempo, então, nos resta transformar essas experiências em boas ações para o futuro. Os resultados obtidos com nossas ações serão apresentados nesta edição da Revista Imobiliário em Revista.



REFLEXO DA CONFIANÇA

GARANTIR A SEGURANÇA DOS COLABORADORES E DOS CLIENTES TEM SIDO UMA PREOCUPAÇÃO DO 1RIBH AO LONGO DE TODA A CRISE DE SAÚDE PROVOCADA PELA COVID-19. A EQUIPE, CIENTE DA RESPONSABILIDADE ENQUANTO UM SERVIÇO ESSENCIAL PARA O BEM-ESTAR SOCIAL, TRABALHOU EM CONJUNTO PARA QUE AS ATIVIDADES NÃO FOSSEM SUSPENSAS E, PRINCIPALMENTE, GARANTIU QUE O ATENDIMENTO FOSSE REALIZADO COM A MESMA QUALIDADE DE ANTES DA PANDEMIA. A MANUTENÇÃO DAS MEDIDAS SANITÁRIAS ADOTADAS EM 2020 CONTRIBUIU PARA ESSA SENSAÇÃO DE CONFIANÇA E, ASSIM, O ESFORÇO DE TODOS FOI RECONHECIDO POR QUEM PRECISOU DO CARTÓRIO NESSE PERÍODO.

"Impecável o comportamento de todos os atendentes, tanto na questão do conhecimento quanto da gentileza e disposição em ajudar. A velocidade da entrega dos serviços impressiona."

PAULO ROBERTO MENDES VENTURA
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

"Fiquei impressionado com a educação, a cordialidade e a eficiência na resolução das dúvidas por mim levantadas. Com certeza há um bom treinamento dos colaboradores do 1RIBH, que só leva a bons resultados. Breve estarei de novo no Cartório, levando novo problema que, com certeza, serão resolvidos com eficiência e eficácia."

RUBENS VIANNA DE OLIVEIRA
JUNIOR

"Excelente atendimento, desde a recepção, ao atendente e à prestação do serviço entregue antes do prazo. Isso sem falar que cumprem rigorosamente com todas as regras sanitárias exigidas no momento atual!"

LUDMILA LANA DA SILVA
ESPECIALISTA EM PROTEÇÃO FINANCEIRA

"Foi rápido e com um acompanhamento muito solidário. Fui averbar a certidão de óbito de meu marido e, por ser muito recente, meu emocional ficou sensível. A atendente foi muito educada e solidária. Obrigada pelo serviço com competência."

MARIA INÊS FERREIRA NEHMY
ARAGÃO DUTRA

"Impressiona a organização, o cuidado com a segurança de todos durante a pandemia e o atendimento atencioso. No telefone foi o que mais me encantou! As atendentes foram muito solícitas e detalhistas no atendimento, o que é raro para esse tipo de canal."

FLORA ABI-SABER TOLEDO
GERENTE DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

"Pessoal competente e muito capacitado. Todos os funcionários que me atenderam, seja na recepção, no telefone ou no guichê, foram atenciosos e profissionais, o que significa que foram bem orientados e treinados. As instalações são excelentes e a gestão em relação à segurança sanitária também foi muito bem feita."

LEILA MARIA BELONI CORRÊA PROTI
FÍSICA

"Organização, agilidade, cordialidade, informações precisas e ótimas instalações. Encontrei tudo isso desde o momento em que entrei em contato pelo WhatsApp e telefone. Quando cheguei à portaria fiquei encantada com a presteza e educação dedicadas as minhas clientes idosas, o atendimento no guichê foi rápido, objetivo e com uma educação exemplar."

VIVIANNE VIANA GONÇALVES
ADVOGADA

"Atendimento exemplar, desde a recepção até ao atendimento ao guichê. As dúvidas que tive foram muito bem solucionadas por telefone e o prazo de entrega nos surpreende. Excelência em tudo! Parabéns a todos da equipe, existe sintonia no trabalho de vocês."

RENATA COSTA DE PAULA FERREIRA
CORRETORA DE IMÓVEIS

"Fui cordialmente bem recepcionado e todos estavam dispostos a me orientar. Fui muito bem atendido e orientado quando precisei corrigir uma documentação e fui prontamente atendido quando utilizei o e-mail para pedir agilidade ao processo. Fiquei muito satisfeito com o profissionalismo de todos."

ANTÔNIO DE PÁDUA CARDOSO FILHO
ENGENHEIRO CIVIL

POR UM MUNDO MAIS SUSTENTÁVEL

CARTÓRIOS DE REGISTRO DE IMÓVEIS ADOTAM AGENDA DE AÇÕES DA ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA CONTRIBUIR COM O DESENVOLVIMENTO LIMPO E PERENE

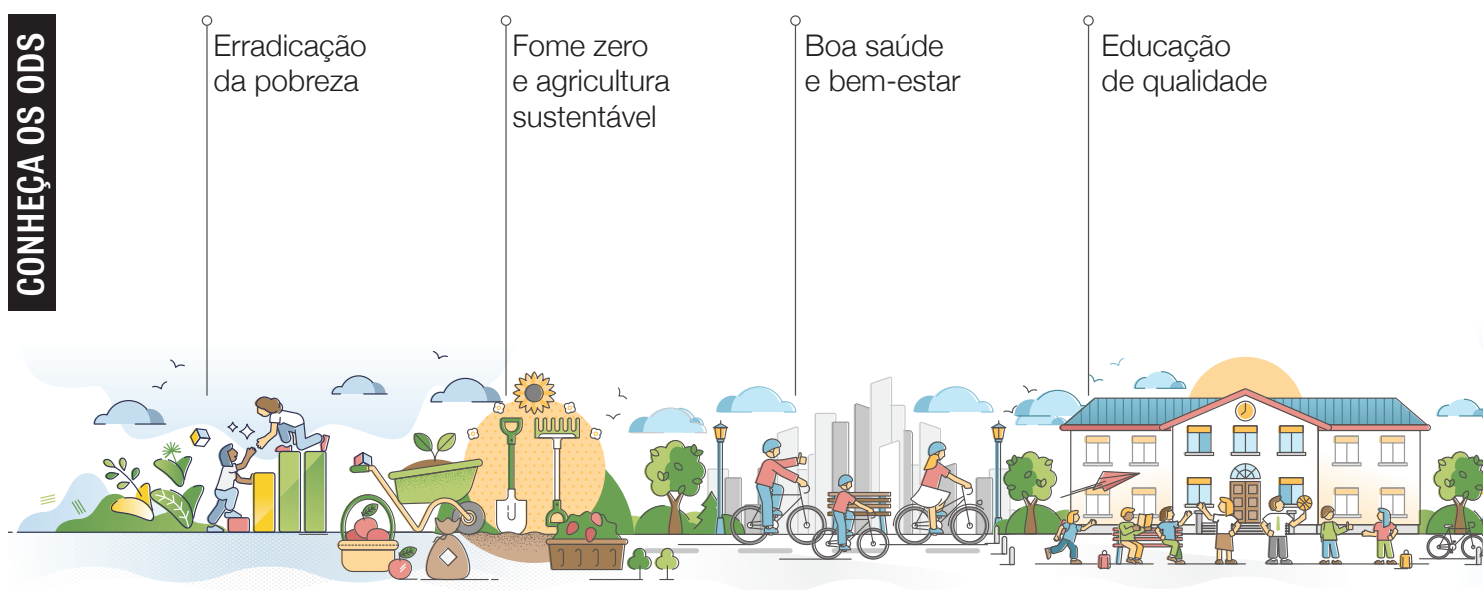
Para erradicar a pobreza, proteger o meio ambiente e proporcionar paz e prosperidade aos cerca de 8 bilhões de habitantes do planeta, uma ideia se mostra cada vez mais presente para pessoas e empresas: a necessidade de promover o desenvolvimento sustentável. Apesar de parecer um tanto óbvio, esse conceito é bem recente. O tema é discutido desde a década de 1970, mas foi apenas em 1987 que atingiu o grande público. E o principal responsável por essa mudança de patamar foi o relatório “Nosso futuro comum”, produzido pela Comissão Mundial sobre o Meio

Ambiente e Desenvolvimento da Organização das Nações Unidas (ONU).

Com cunho relativamente neutro, o documento definiu a expressão desenvolvimento sustentável como “o desenvolvimento que encontra as necessidades atuais sem comprometer a habilidade das futuras gerações de atender suas próprias necessidades”. Ou seja, indicando que é possível suprir as demandas da sociedade, desde que de forma a possibilitar que nossos descendentes também se sintam contemplados – algo diferente do preconizado

até então por outros estudos, o que contribuiu para sua boa aceitação pelos países.

Desde então, a ONU tem proposto ações que contemplem a participação dos mais diversos atores, com vistas a reduzir a desigualdade de forma sustentável. Os cartórios extrajudiciais brasileiros – por meio do Provimento nº 85/2019 da Corregedoria Nacional de Justiça, órgão vinculado ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ) – são parte integrante dessa agenda positiva. De acordo com o Provimento, as serventias



devem absorver a Agenda 2030, internalizando os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) propostos pela ONU.

Instituídos em 2015, os ODS resultaram de um esforço conjunto de países, instituições e comunidade civil para garantir direitos humanos básicos à população mundial. Eles incluem itens como erradicação da pobreza, cuidados com o meio ambiente e promoção da educação, entre outros. “Estamos falando de uma agenda para uma sociedade mais inclusiva e sustentável até 2030, que é o grande limite para resolvermos questões socioambientais”, explica Pedro Augusto, coordenador de Adesão e Engajamento da Rede Brasil do Pacto Global. A agenda serve como norte para as empresas que queiram ter o olhar voltado para a

sustentabilidade, priorizando os ODS que façam sentido para o modelo de negócio adotado.

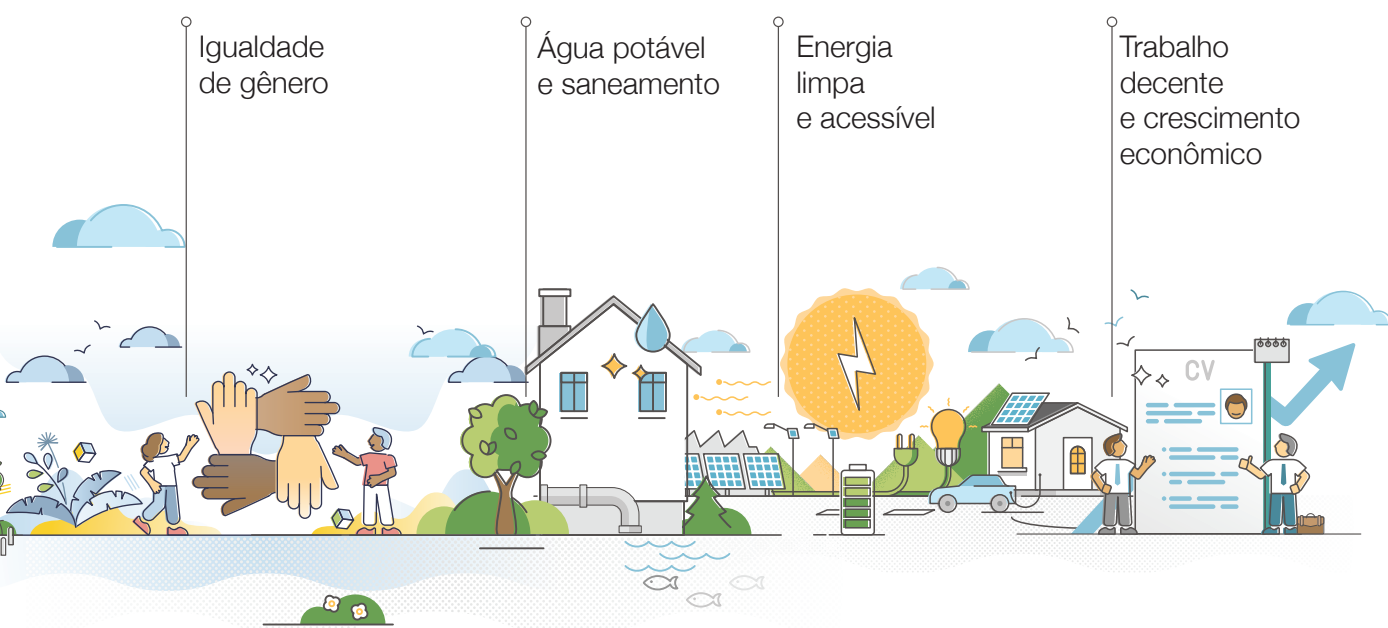
Paralelo a isso, também foi criado um programa para garantir um futuro melhor para todos: o Pacto Global, anunciado em 2000 pelo então secretário-geral da ONU, Kofi Annan, que convocou as empresas a se unirem em favor de um desenvolvimento mais sustentável. Trata-se de uma agenda de sustentabilidade a ser seguida pelas corporações, sendo a maior iniciativa desse tipo no mundo, que envolve mais de 19 mil membros em quase 80 redes locais, em 160 países. Só no Brasil, 1.400 corporações já fazem parte do Pacto.

Ele é baseado em dez princípios, divididos em quatro pilares: direitos humanos, anticorrupção, trabalho

e meio ambiente. “As Nações Unidas compreendem que as corporações que seguem esses pilares estão comprometidas com um futuro mais inclusivo e mais sustentável”, aponta Pedro Augusto. Para aderir, basta assumir tratos voluntários e a responsabilidade de contribuir com os ODS. Não se trata de um instrumento de regulamentação formal, um código de conduta obrigatório, uma certificação ou um selo, mas de um compromisso coletivo por um futuro melhor.

ODS NA PRÁTICA

Atento à necessidade de promover o desenvolvimento sustentável, o 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte realiza ações desse tipo antes mesmo da entrada em vigor do Provimento nº 85, em 20 de agosto de 2019.



SOCIOAMBIENTAL

Como indicado pela ONU, o Cartório se dedica apenas aos objetivos mais próximos das atividades realizadas, tendo ações estruturadas para sete ODS. “Participamos de forma efetiva nessa conscientização, com propostas para melhoria do bem-estar, da educação e da comunidade”, diz a integrante do Comitê da Qualidade do 1RIBH, Débora Luana Andrade.

Desde 2008, o Cartório realiza coleta seletiva, por meio de lixeiras para cada tipo de resíduo nas áreas internas e de atendimento ao público. Uma empresa especializada foi contratada em 2016 pela direção, para fazer o recolhimento de todo o lixo. O 1RIBH também adotou o papel fabricado a partir de bagaço de cana de açúcar, mais facilmente decomposto pelo meio ambiente e catalogado internacionalmente como “Amigo da Natureza”. Além disso,

“É UMA AGENDA QUE NÃO TEM VOLTA. SE AS ORGANIZAÇÕES NÃO ATUAREM DESSA MANEIRA, NÃO HAVERÁ PLANETA PARA QUE ELAS CONTINUEM A OPERAR. PODEMOS FAZER A DIFERENÇA E É ISSO QUE NOS MOBILIZA.”

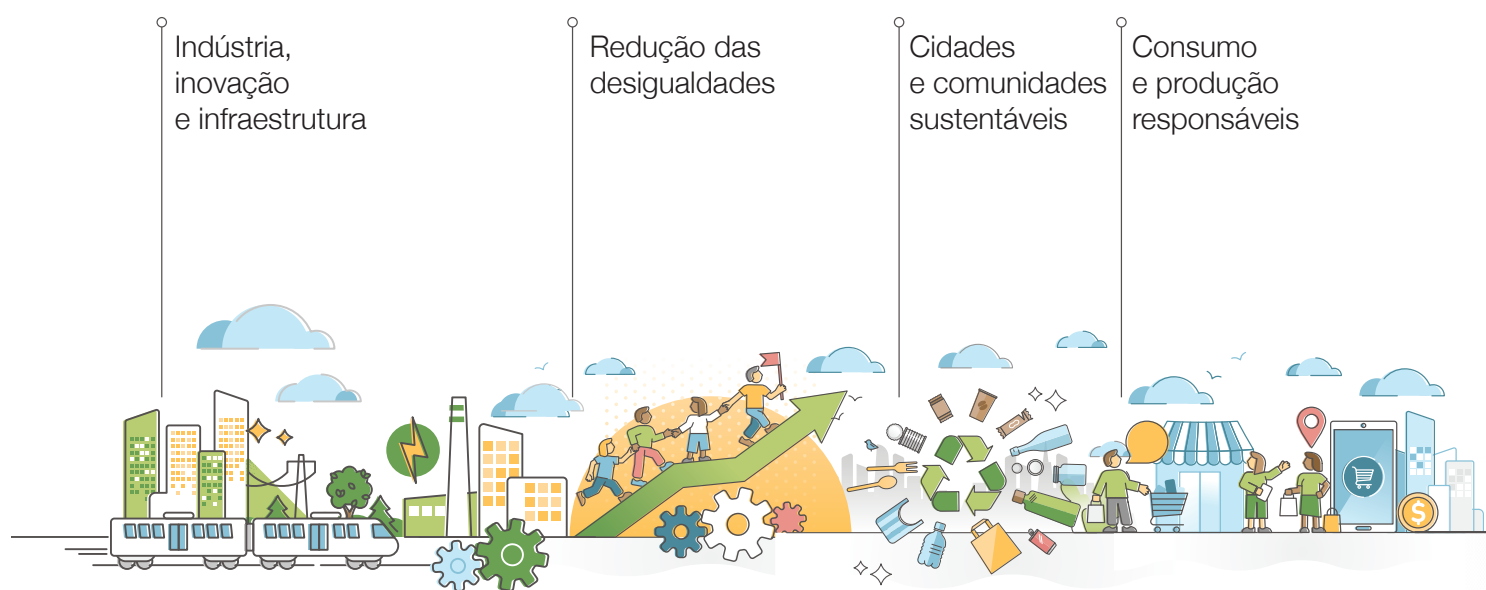
Débora Luana de Andrade

há alguns anos, a equipe substituiu os copos plásticos por produtos à base de fibra de coco. “Cada um tem o seu copo, feito de material ecologicamente correto, para reduzir o impacto ambiental”, acrescenta Débora.

O descarte do lixo eletrônico é outra ação do 1RIBH, com impacto direto no ODS 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis. A campanha voltada para essa finalidade é uma das que

mais tem despertado o engajamento dos colaboradores que, mesmo em *home office*, juntam pilhas usadas e acessórios de computadores não mais usados para serem devidamente descartados.

As ações do Cartório não se restringem, entretanto, a questões ambientais. A Creche das Rosinhas, localizada no Aglomerado da Serra, na região Centro-Sul de Belo Horizonte,



foi abraçada pela serventia e é beneficiária de uma campanha para doação do troco. Internamente e em todos os guichês de atendimento há cofres para que colaboradores e clientes contribuam – os resultados são devidamente auditados e, periodicamente, uma prestação de contas é realizada.

E nem a pandemia, que obrigou parte da equipe a trabalhar em casa, paralisou as campanhas. Na ação para arrecadação de alimentos, realizada no fim de 2021, a participação da equipe foi de 85% - o que mostra o envolvimento expressivo de todos nas ações propostas. “É uma agenda que não tem volta. Se as organizações não atuarem dessa maneira, não haverá planeta para que elas continuem a operar. Podemos fazer a diferença e é isso que nos mobiliza”, finaliza Débora.

AÇÕES DO 1RIBH



Plano de saúde; atendimento por fisioterapeuta; projeto Medida Certa, com estímulo à prática de atividades físicas; convênios com academia e clínica de pilates; comemorações do Dia da Mulher, Dia das Mães, Dia do Amigo; Dia dos Pais e festa da família.



Programa de treinamentos internos; Programa de Jovem Aprendiz; gratificação por qualificação; plano educacional; avaliação de desempenho com foco no desenvolvimento profissional e pessoal.



Contratação de colaboradores e salários que não distinguem gênero; ações contra discriminação; benefícios e oportunidades de crescimento igualitários.



Política de portas abertas; Organização de Cargos e Salários; repúdio ao trabalho escravo; promoção da regularização de imóveis.



Campanhas sociais (doação de sangue, alimentos, troco, agasalho, livros e papeis).



Contrato com a empresa Reciclube; coleta seletiva; Selo de Responsabilidade Socioambiental; descarte de materiais eletrônicos de forma correta; adoção de papel feito com bagaço de cana; palestras de conscientização; substituição dos copos plásticos por copos feitos com fibra de coco.



Reuniões de padronização de procedimentos no Colégio Registral Imobiliário de Minas Gerais (CORI-MG); trabalho voluntário na área Registral Imobiliária; participação em entidades de classe.

Ação contra a mudança global do clima

Vida na água

Vida terrestre

Paz, justiça e instituições eficazes

Parcerias e meios de implementação



CAPA



Atendimento humanizado garante contato próximo com os clientes e uma resolução mais rápida dos casos apresentados

PRAZER EM CONCRETIZAR SONHOS

MESMO EM MEIO À PANDEMIA, ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO 1º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DE BELO HORIZONTE AUMENTOU, O QUE MOSTRA A IMPORTÂNCIA DADA AO ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA NO CARTÓRIO

A expectativa de qualquer pessoa que busca um serviço, seja ele público ou privado, é resolver suas necessidades de forma simples e rápida. Mas, presas a um estigma duradouro, muitas chegam a lamentar com antecedência quando descobrem que necessitam do auxílio do poder público para solucionar seus problemas. Até chegar o momento do atendimento, quando acabam se surpreendendo.

Muitos serviços públicos já adotam as mais modernas práticas de gestão e não lhes falta disposição para ajudar a população no que for necessário. “É preciso entender que o poder público é diferente de empresas privadas, por estar sujeito a regras e legislações próprias, que devem ser seguidas. Isso gera diferenças na forma como o atendimento é feito”, explica Lucas Vilas Boas Pacheco, superintendente da Central de Canais de Atendimento da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais (Seplag). Dessa forma, em nome da segurança jurídica das pessoas envolvidas, muitos pedidos passam por uma análise criteriosa antes de serem concretizados

É isso que ocorre, por exemplo, nos cartórios de Registro de Imóveis – que, apesar de os serviços

serem geridos de forma privada, o são por delegação do poder público. É preciso atenção extra com o que chega e sai do balcão de atendimento, seja ele físico ou virtual, para que os procedimentos estejam de acordo com a legislação. “Estamos simplificando o acesso a soluções e serviços, seja por meio de centrais telefônicas, seja por serviços digitalizados. Comunicar cada vez melhor com o cidadão e simplificar o acesso aos serviços é o que perseguimos atualmente”, acrescenta Lucas.

Nesse sentido, o uso maciço de tecnologia e a realização de treinamentos constantes para as equipes têm sido imprescindíveis para atender com excelência. O superintendente observa que a tecnologia otimiza e reduz custos, desde que se adotem as ferramentas adequadas ao melhor gerenciamento de processos e à facilitação do atendimento, sejam por meio presencial ou virtual. Tais diretrizes têm sido seguidas pelo 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte desde a implantação do Programa de Qualidade, quando Fernando Nascimento assumiu como oficial do Cartório, em 2008.

Não por acaso, a missão do 1RIBH reflete a busca constante por um bom atendimento. Ao se

comprometer em “prestar um serviço humanizado, com qualidade e segurança dos registros, concretizando sonhos”, a serventia oferece uma prova de que os clientes estão no foco das ações. Nem mesmo a pandemia, que obrigou a um distanciamento físico e fez aumentar os pedidos eletrônicos, foi capaz de diminuir esse ímpeto. E os indicadores mostram que os esforços deram bons resultados.

No breve período em que os cartórios permaneceram fechados em 2020 – o Conselho Nacional de Justiça logo os considerou serviços essenciais e o atendimento foi retomado –, o 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte se preparou para atender às exigências sanitárias contra a Covid-19. E a boa notícia é que o índice de satisfação dos clientes aumentou durante esse intervalo, uma vez que o atendimento prosseguiu de forma humanizada e com a mesma excelência.

Em 2021, as pesquisas internas realizadas para medir o índice de satisfação dos clientes apontaram uma média de 99,21% de aprovação – a maior nos 13 anos de Fernando Nascimento à frente do Cartório. Em janeiro, o indicador apontava 99,1% de aprovação e atingiu seu pico

CAPA

em junho, com 99,6%. Para efeito de comparação, quando este levantamento começou a ser realizado, em 2009, o índice já era alto – 91,66%. De 2016 para cá, o percentual de satisfação dos clientes não ficou abaixo de 97% (Gráfico 1).

SERVIÇO HUMANIZADO

Todos os dias, o despachante Wellerson Donato Fernandes vai ao 1RIBH, principalmente para encaminhar registros de escrituras e contratos de financiamento por

alienação fiduciária. A rotina se repete há 11 anos e ele só tem elogios para o tratamento recebido. “O Cartório dedica máxima atenção a todos os que vão lá”, diz.

O despachante conta que, mesmo durante o auge da pandemia, sentiu-se muito seguro com os protocolos sanitários adotados, que incluíram aferição de temperatura e uso de tapetes sanitizantes – mantidos até a data de publicação desta revista. As barreiras de acrílico instaladas entre os atendentes e o público e

entre os guichês também chamou a atenção do usuário. “Isso, sem sombra de dúvida, trouxe maior privacidade para todos nós.”

Mesmo ciente da existência da Central Eletrônica de Registros de Imóveis de Minas Gerais (CRI-MG), por meio da qual poderia fazer vários pedidos, Wellerson prefere ir presencialmente ao 1RIBH. “Não tenho certificado digital para acessar a CRI-MG, mas é por opção própria. Prefiro mesmo o atendimento presencial, porque consigo sanar todas as

CERTIFICADOS



ABNT NBR 15906:2021
Certificado no Sistema de gestão de serviços notariais e registrais



ABNT NBR ISO 9001:2015
Certificado Sistemas de gestão da qualidade



ABNT NBR ISO 37001:2017
Certificado no Sistemas de Gestão Antissuborno



ABNT NBR ISO 37301:2021
Certificado Sistemas de gestão de compliance



GPTW – Certificado no Great Place to Work (Melhores empresas para se trabalhar)



PREMIAÇÕES



PQT A
Prêmio de Qualidade Total ANOREG



PMQ
Prêmio Mineiro da Qualidade



RARES-NR de Responsabilidade Socioambiental – Certificado na Categoria Selo Dourado



Selo Responsabilidade Socioambiental



Serviço interno do 1RIBH contribui para dar mais agilidade e segurança aos processos

dúvidas na hora e sou sempre muito bem atendido.”

Despachante imobiliário há 23 anos, Jaimar Giulliano Mol é outro exemplo de quem frequenta o 1RIBH diariamente e conta que o atendimento do balcão sempre foi de excelência. “Todos são educados, prestativos e experientes. Sabem tudo sobre o serviço registral imobiliário. Temos que destacar também as

pessoas que trabalham internamente, que não aparecem, e que desempenham suas funções com rapidez e excelência. Eles fazem a diferença”, elogia.

Para Jaimar, a ausência de burocracias desnecessárias é um ponto extremamente importante, por facilitar os pedidos de certidões, registros de escrituras e de contratos de financiamento, registros de inventários e formais de partilha. O despachante também

considera que o Cartório atendeu muito bem a todos os protocolos sanitários e, por esse motivo, ele não teve receio em frequentá-lo diariamente durante a pandemia.

ATENDIMENTO HUMANIZADO

Para estar na linha de frente do atendimento é preciso ter sensibilidade para entender as dores dos clientes, de modo a ajudá-los da melhor forma possível e a fa-

CAPA

zer cumprir a missão do Cartório. “Houve mês em que o índice de satisfação ficou em 99%, o que foi motivo de muito orgulho para todos nós. Nas pesquisas feitas com os clientes, fomos elogiados pelas medidas de prevenção contra a Covid-19, pelo agendamento prévio, pelo espaçamento entre os guichês e pelas divisórias de acrílico”, explica Ronald Júnior, coordenador do

setor de Atendimento há oito anos. Se o percentual já era historicamente alto, o crescimento durante o período de isolamento pode ser creditado ao reforço dado aos canais de comunicação, como site, WhatsApp e e-mail. Além disso, o Cartório investiu na realização de agendamentos prévios, na oferta de orçamentos por e-mail e em um simulador

de custos, disponível no site, que simplificou os pedidos feitos pelos clientes.

Em média, cerca de 250 pessoas foram atendidas por dia no Cartório nos últimos dois anos – em comparação com as 350 de antes da pandemia. A queda, porém, foi acompanhada por uma intensificação do uso dos canais



Clientes sinalizam que atendimento do Cartório é diferencial na hora de realizar qualquer serviço

de comunicação. “No auge da pandemia, ninguém podia sair. Então, resolver o problema de casa era uma satisfação para os clientes”, conta Ronald.

Para além dos indicadores e números, os resultados desse investimento podem ser vistos no dia a dia do balcão, no contato com os clientes. Situações que potencialmente geram conflito são trabalhadas com atenção pelos atendentes, que têm o cuidado de entender o lado da pessoa. “Compreendemos a razão pela qual o cliente, às vezes, chega nervoso. A perda de um familiar, um divórcio recente ou um endividamento que o impossibilite de pagar um financiamento imobiliário são motivos para que tenhamos empatia com as pessoas”, ressalta.

É justamente esse reconhecimento do público o que mais motiva Éder Rodrigues de Souza a continuar prestando um bom atendimento. Com 11 anos no 1RIBH, ele é o mais antigo colaborador do setor e atende cerca de cinco clientes externos por dia, sem contar os feitos de modo digital – antes da pandemia eram cerca de 10 a 15. “Imagine: estamos lidando com o sonho das pessoas, então, é preciso cuidar desse momento, seja por e-mail, ligação ou WhatsApp”, diz.



Atingir maturidade no atendimento só é possível graças ao investimento contínuo na capacitação da equipe. Ao longo dos últimos anos, foram mais de 11.000 horas de treinamentos técnicos e comportamentais, por meio de palestras, cursos, lives e aulas on-line. Com isso, a equipe do Atendimento – formada por 22 profissionais, entre auxiliares de cartório, telefonistas e suporte jurídico – teve média de 98,15% referente à cortesia no atendimento em 2021. No ano anterior, o índice havia sido de 97,08%.

Perguntado sobre o segredo do sucesso, Ronald destaca a importância de um atendimento cada vez mais humanizado. “Não se pode tratar o cliente como se ele fosse um mero número de protocolo. Há quem tenha uma necessidade de um prazo com maior urgência, outro que vai querer uma reunião para que expliquemos uma exigência da legislação. Temos que nos colocar no lugar desse cliente e resolver o problema da melhor forma possível”, recomenda.



Equipe do 1ºRBH precisou adaptar processos para garantir a própria segurança e dos clientes

O QUE FICARÁ DA PANDEMIA?

PANDEMIA DE 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

Detectada pela primeira vez em dezembro de 2019, a Covid-19 expôs o mundo à pandemia mais fatal desde a gripe espanhola, diagnosticada um século antes. O coronavírus deixou cerca de 6 milhões de mortos no planeta até março de 2022, de acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS). No Brasil, o número chega a mais de 650 mil óbitos, conforme o Painel Covid-19 do Ministério da Saúde. Só em Belo Horizonte, 7,5 mil pessoas faleceram em decorrência da doença.

Dois anos de incertezas políticas e econômicas, de novas regras de convivência, de preocupação com amigos e família para, enfim, as vacinas começarem a mostrar a importância da imunização coletiva. A campanha de vacinação contra a Covid-19 tem avançado em todo o país e trouxe dias melhores e esperança para a população. Muitas medidas sanitárias adotadas nos últimos anos, inclusive, já foram flexibilizadas. O vírus, porém, segue em circulação.

Diante das adversidades e do sofrimento das pessoas, é difícil falar em ensinamentos e legados deixados pela pandemia. Mas algumas práticas de trabalho foram alteradas nesse período e prometem permanecer quando as condições de saúde estiverem melhores. Os cartórios de Registro de Imóveis, por exemplo, por

terem sido considerados serviços essenciais pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), praticamente não pararam e precisaram adequar suas práticas aos novos tempos.

O 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte realizou uma intensa preparação para que o retorno das atividades fosse feito com segurança. Por coincidência, em dezembro de 2019, a direção havia decidido que o mote das ações que guiariam o Cartório para o ano seguinte seria *Novos Tempos, Novas Posturas* – slogan que se revelaria ajustado aos acontecimentos futuros. “De repente, quando Belo Horizonte decretou o fechamento, foi preciso parar as atividades e houve uma decisão rápida de continuar a prestação de serviço aos nossos clientes. Tínhamos uma colaboradora em *home office* há muitos anos, pois ela havia se casado e mudado, mas veio a pandemia e foi preciso ampliar para toda a equipe”, conta Márlei Moura, coordenadora da Qualidade do 1RIBH. O cartório ficou fechado por pouco mais de uma semana.

O foco era manter a reconhecida excelência no atendimento, ainda mais quando a atividade foi considerada essencial. “Em sete dias, colocamos grande parte da equipe em *home office* e, na reabertura do Cartório, seguindo todos os protocolos da Prefeitura de Belo

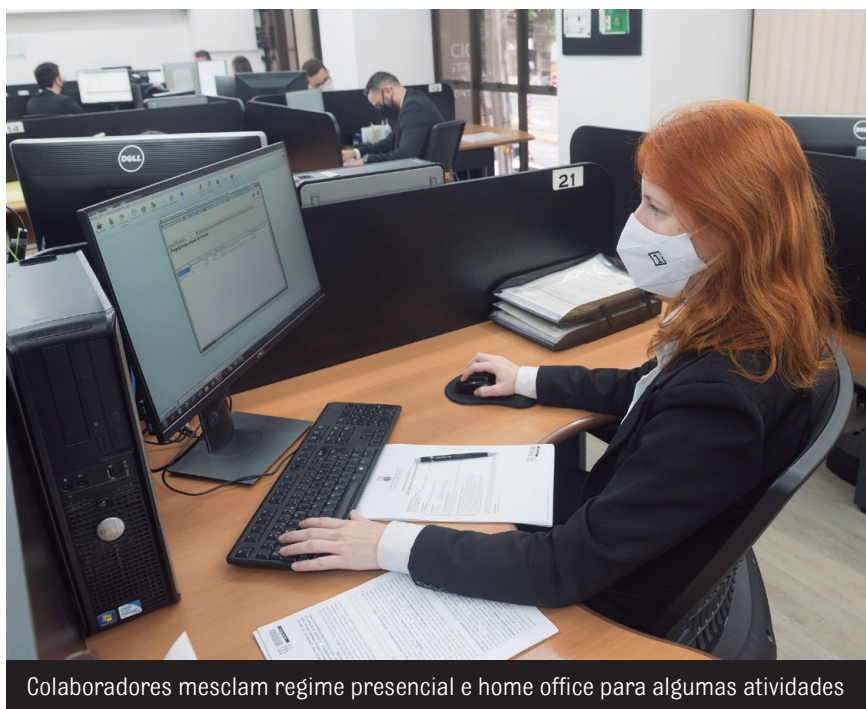
Horizonte e da Corregedoria-Geral de Justiça, começamos a fazer os atendimentos que não poderiam ser remotos”, lembra Taline Soares, oficiala substituta do 1RIBH.

EM CASA E NO CARTÓRIO

Da equipe formada por 87 colaboradores, cerca de 80% permaneceram em regime de *home office* e 20% continuaram a atender presencialmente ao público. “Nossa visão com relação ao futuro é 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. Então, vimos que o 1RIBH conseguiu inovar na prestação de serviço de forma rápida. Mantivemos um serviço de qualidade e a satisfação do cliente mesmo durante a pandemia”, reitera a coordenadora da Qualidade (*ver matéria de capa na página 10*).

O *home office* será um legado da pandemia, conforme explica Taline. “Esse novo formato de trabalho será mantido, atendendo a alguns critérios. A gestão continua avaliando, por exemplo, a produtividade e o ambiente adequado de trabalho. Haverá um sistema de rodízio e, a cada período específico, o colaborador retornará em 15 ou 30 dias para não perder essa conexão com o restante da equipe.”

Conexão, aliás, mantida até mesmo para quem está trabalhando em casa. Diariamente é feita uma reunião virtual entre gestores e colaboradores, mesmo que não haja uma pauta específica, para tratar de procedimentos. “Promovemos encontros com a equipe para saber se está todo mundo bem, como foi a produção do dia anterior, se houve dificuldades”, diz Taline. Atualmente, cerca de 50% da equipe permanece no trabalho remoto e, para Márlei, o rodízio será uma forma de preservar a cultura organizacional da empresa. “Ganha-se em qualidade de vida dos colaboradores”, ressalta.



Colaboradores mesclam regime presencial e home office para algumas atividades

Outro ponto importante é a manutenção da ginástica laboral diária, da qual participam todos os colaboradores e gestores, mesmo em casa. Um fisioterapeuta continua atendendo àqueles que têm algum tipo de dor e, para o colaborador que não está presencialmente no Cartório, são repassados exercícios. Para quem está em *home office*, também foram disponibilizadas cadeiras ergonômicas. “É muito importante manter a saúde física e mental de toda a equipe”, destaca Taline.

Com esse investimento e as mudanças previstas, a equipe está motivada. Pelo menos é o que sinaliza a pesquisa de clima organizacional feita em 2021 – o

grau de satisfação interna foi de 94,8%. Na avaliação feita pelo Great Place to Work, empresa que avalia e ranqueia companhias de todo o mundo sobre a motivação das equipes, o 1RIBH obteve 93% de satisfação. “A gente vê que os resultados estão bem alinhados, mesmo a distância”, comemora a coordenadora da Qualidade.

SERVIÇOS ELETRÔNICOS INTENSIFICADOS

Como todos os cartórios de Registro de Imóveis mineiros, o 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte está integrado à Central Eletrônica de Registro de Imóveis de Minas Gerais (CRI-MG)

e pôde observar um maior uso dos serviços digitais na pandemia. Durante o auge da crise, inclusive, o Cartório orientou os clientes a realizarem pedidos preferencialmente de forma eletrônica. “Talvez por insegurança ou por não conhecerem a Central, eles não a utilizavam. Fizemos tutoriais para orientar quem tivesse dificuldade e priorizamos esses atendimentos, mas também estávamos disponíveis para atender quem tinha que ir ao Cartório”, conta Taline.

Além disso, o 1RIBH passou a realizar atendimentos agendados e priorizou canais virtuais, como WhatsApp, e-mail, telefone, site e reuniões virtuais. Atualmente,



Trabalho presencial e remoto segue todos os protocolos sanitários para atender maior volume de pedidos eletrônicos

com a flexibilização das medidas sanitárias, os pedidos eletrônicos continuam sendo maioria. A oficiala substituta aponta que 70% dos pedidos de certidão são feitos on-line. Uma exceção são os registros de imóveis, que permanecem, em sua maioria, presenciais. “Mas é uma tendência que mudará nos próximos anos, em um trabalho conjunto com os cartórios de Notas e as instituições de crédito, para que seja tudo eletrônico”, diz.

REFERÊNCIA EM BH

O cuidado com os colaboradores e com os clientes foi reconhecido pela Prefeitura de Belo Horizonte após uma inspeção realizada em

27 de julho de 2021. O Cartório foi apontado como um exemplo na adoção de medidas sanitárias e, com isso, algumas serão mantidas mesmo que a obrigação seja revogada pelo Município ou pelo Estado. As divisórias de acrílico entre colaboradores e clientes e entre os guichês, por exemplo, permanecerão. “O público tem elogiado bastante porque há maior privacidade, além da segurança”, conta Márlei.

O uso de máscaras, tapete sanitizante e aferição de temperatura continuará a ser adotado enquanto durar a pandemia. “Seguimos o que o Município exige. Mas acredito que o uso do álcool em

gel ficará como um legado para todos”, aponta Taline. A sanitização diária feita após o fim do expediente também será mantida. “O cliente continua sentindo-se seguro aqui e elogia muito este trabalho e este cuidado.”

O mais importante, porém, é que mesmo com as dificuldades, ainda foi possível manter a satisfação do cliente e cumprir a missão do Cartório. “O Programa de Qualidade adotado no 1RIBH evidenciou que estávamos preparados para as adversidades que vieram. O que eu vejo aí é um aprendizado muito grande para nós. Estamos conseguindo vencer e ter êxito em todos os resultados”, conclui Márlei.

CERTIFICAÇÃO

ALÉM DE UM CERTIFICADO

1RIBH CONQUISTA CERTIFICAÇÃO REFERENTE À POLÍTICA DE COMPLIANCE E MOSTRA COMO A SERVENTIA SEGUE ALINHADA COM AS MELHORES PRÁTICAS EM SISTEMA DE GESTÃO

Cartório obteve 100% de conformidade na ISO 37301:2021 e incorpora a política de *compliance* na cultura organizacional



O termo *compliance* faz parte do mundo corporativo há muitos anos, mas fora dele ainda causa estranheza. Afinal, o que ele significa de fato? Em tradu-

ção livre do inglês, seria algo como “estar em conformidade”, mas vai além disso. A origem remonta do começo do século XX, quando foram criados órgãos de

fiscalização de diversas atividades econômicas, principalmente nos Estados Unidos. A partir da Lei Anticorrupção, que entrou em vigor nos EUA na década de

1970, aumentou a pressão de investidores e consumidores e, a partir disso, acentuou-se a importância dos programas de *compliance* para prevenção e redução de riscos.

No Brasil, a ideia também ganhou força a partir da atual Lei Anticorrupção, sancionada em 2013, e com a chamada Lei das Estatais. A partir delas, houve uma revolução no ambiente de negócios brasileiro, pois órgãos públicos, empresas privadas, diretores e investidores passaram a responder de forma direta pelo envolvimento em práticas de corrupção – o que gerou um boom na adoção de programas de *compliance*.

“Eles precisam ser pesados para cada organização, considerando os riscos a que ela é submetida. Não há um modelo ideal, mas todos devem seguir seis pilares básicos: gestão de riscos, políticas de procedimentos, treinamento e comunicação, gestão de terceiros, monitoramento e avaliação”, explica Marcos Caldeira, *compliance officer* e presidente do Comitê Executivo de Integridade e Proteção de Dados e professor da Fundação João Pinheiro (FJP).

Devido à natureza do trabalho realizado, a gestão de *compliance* já faz parte da rotina do 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte há 14 anos, quando o oficial

Fernando Nascimento assumiu a serventia. “O processo de implantação do Programa de Qualidade trouxe todas essas questões para dentro do Cartório, contemplando os seis pilares necessários para um bom programa de *compliance*”, explica Márlei Moura, coordenadora do Comitê da Qualidade do 1RIBH.

Por isso, mais uma vez, o trabalho de toda a equipe foi coroado em 2021 com a certificação na norma **ISO 37301:2021**, que avalia a “Gestão de *compliance* na elaboração do registro, averbação e emissão de certidões”.

ALINHAMENTO INTERNO E CREDIBILIDADE

Uma boa política de *compliance* traz benefícios para a reputação da instituição que a adota, construindo um voto de confiança diante de toda a sociedade. “Quando um órgão público tem uma estrutura de *compliance*, passa a mensagem de que ética e integridade são prioridades. Isso ajuda a construir a reputação e a credibilidade”, destaca Marcos. Para isso, porém, é preciso que toda a equipe, e

não somente os gestores, estejam alinhados nesse propósito.

De nada adianta ter a melhor política do mundo se ela não se tornar realidade de acordo com a conduta da equipe. “O treinamento e a comunicação assertiva asseguram isso, transformando a cultura de uma organização. É o elo que conecta as pessoas às políticas”, ensina. Essa é uma questão muito importante para o 1RIBH, que realiza conversas com os colaboradores para que eles internalizem os valores e princípios organizacionais, de modo a adotar naturalmente a política de *compliance* do Cartório.

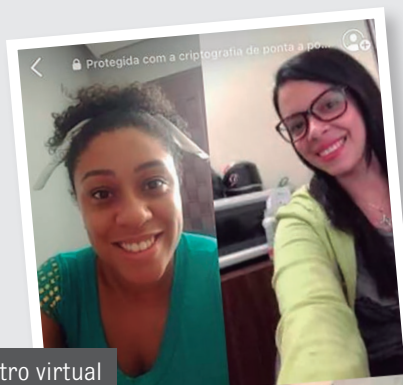
Márlei acrescenta que o 1RIBH teve 100% de conformidade na ISO 37301:2021. Durante os três dias de verificação do sistema, com base nos requisitos da norma, o auditor avaliou por amostragem os pontos centrais da política de *compliance*. “As certificações consolidam todas as práticas implantadas pelo Cartório. Os auditores vêm, verificam e recomendam a certificação. E esta etapa faz parte do processo de melhoria constante”, finaliza.

- A ISO 37301 é uma norma recente, publicada em 13 de abril de 2021. Lançada com o objetivo de proporcionar às organizações uma ferramenta moderna para implementação de sistemas de *compliance*, substituiu o padrão de diretrizes da ISO 19600:2014 e inclui requisitos que tornam sua implementação passível de auditoria externa.

ACONTECEU NO CARTÓRIO

LADO A LADO

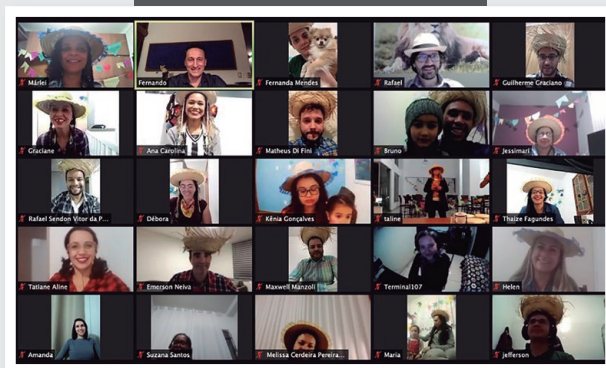
Com o retorno gradual das atividades presenciais, aos poucos as ações realizadas pelo 1RIBH vêm deixando de ser exclusivamente nas telas dos computadores. Na medida do possível, as práticas retomam seu formato presencial, o que reforça a importância do contato mais próximo e dos cuidados com os colegas. Um momento de adaptação e amadurecimento que ficará marcado na história do Cartório, tanto pelos desafios quanto pela união aguçada entre toda a equipe.



Encontro virtual após um ano de home office



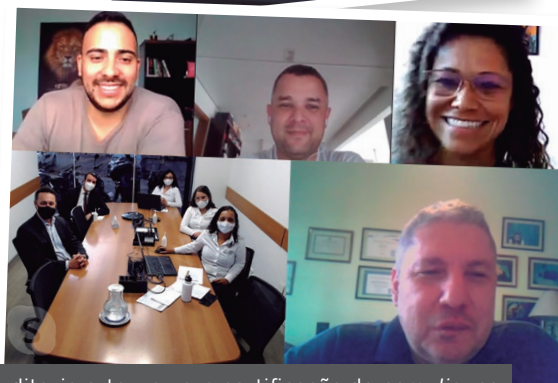
Comemoração do Dia do Amigo



Programa de Integração de Novos Colaboradores



Auditoria interna



Auditoria externa para certificação de compliance

Alguns dos colaboradores destaque de 2021



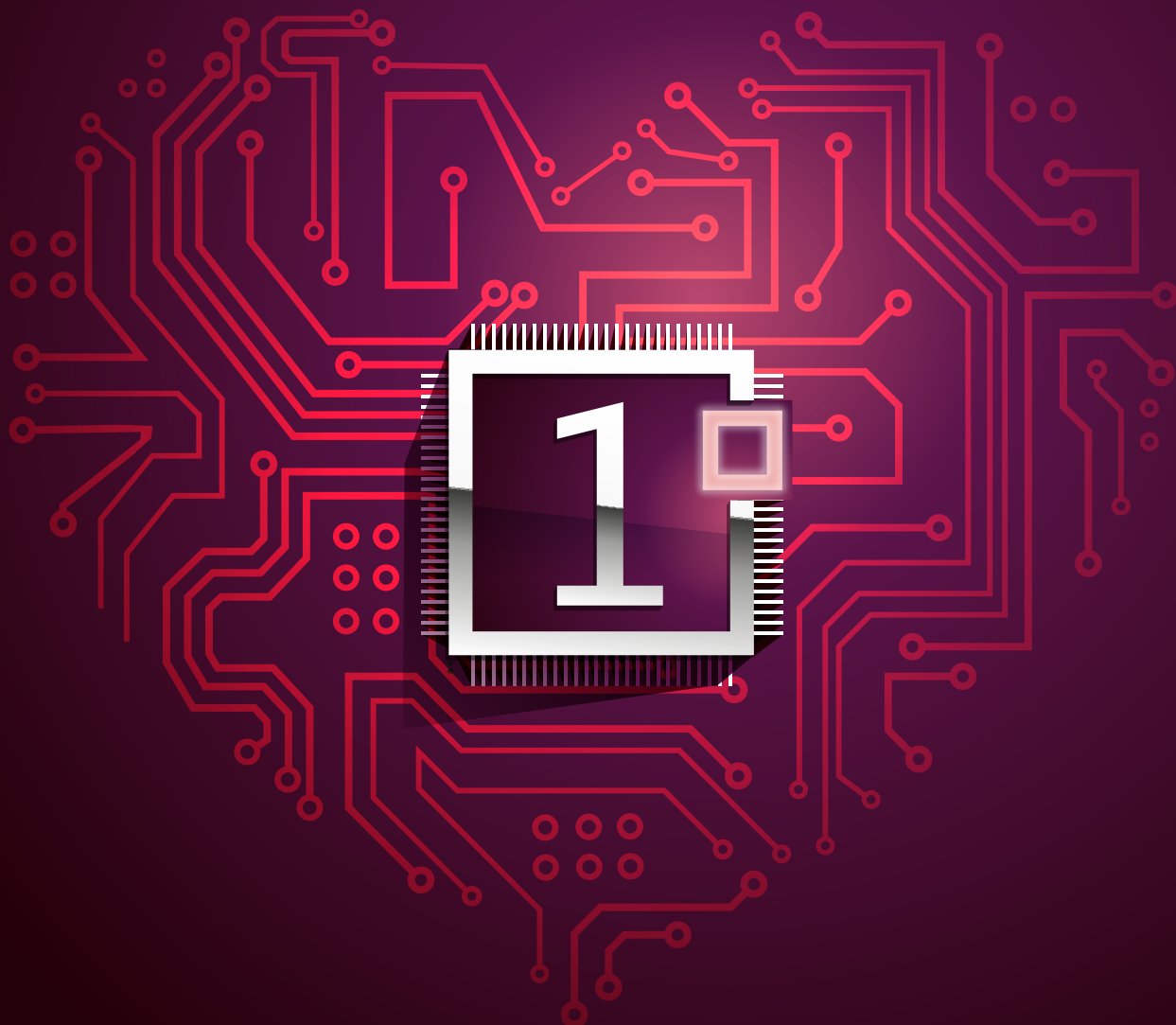
Campanha interna para doação de sangue

10º Festival de Desenho Infantil on-line



Campanha de arrecadação de alimentos para a Creche das Rosinhas





Conectando pessoas e sonhos

Nossa conexão com
você lhe propicia
mais tempo para
outras conexões
da sua vida.

1 1º OFÍCIO
DE REGISTRO
DE IMÓVEIS
BELO HORIZONTE