

CLIPPING

Título: Cartórios mineiros buscam certificações de qualidade

Jornal: Diário do Comércio

Data: 14/01/2014

Página: 10



No premiado 1º Ofício de Registro de Imóveis, foram feitas diversas melhorias para funcionários e clientes

EFICIÊNCIA

Cartórios mineiros buscam certificações de qualidade

Estabelecimentos investem na organização e racionalização do trabalho

DANIELA MACIEL

Os cartórios mineiros têm lutado para alcançar níveis de qualidade equivalentes aos verificados nas mais eficientes empresas do país. A busca por certificações como as séries ISO 9000 e NBR 15096 e participação em premiações importantes como o Prêmio Mineiro de Qualidade (PMQ) e Prêmio de Qualidade Total Anoreg (PQTA), concedido pela Associação dos Notários e Registradores do Brasil (Anoreg-BR), demonstram o empenho dos estabelecimentos em Minas.

O 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte, na região Centro-Sul, conta com 80 funcionários e foi destaque da área em 2013. Premiado nas categorias prata e ouro do PMQ, no fim do

ano passado, conquistou, pelo quarto ano consecutivo, o troféu ouro no PQTA. Em 2013, a distinção foi na categoria Diamante.

De acordo com o oficial substituto do 1º Ofício, Emerson Rodrigues Neiva, qualidade no trabalho é uma preocupação antiga. “Sempre tivemos a preocupação de atender da melhor forma nosso público e, para isso, precisamos melhorar internamente. Para que o público externo fique satisfeito, é imprescindível que o interno também esteja”, explica Neiva.

A maior dificuldade, para o oficial, é a mudança de cultura. Mudar antigos hábitos e costumes, especialmente quando os resultados estipulados pela legislação são alcançados, demanda tempo e esforço. “O início do processo é muito difícil. Com as coisas

estão dando certo e a rotina desgastante é difícil convencer que é preciso parar e mudar a rotina. Depois que começamos e os primeiros resultados aparecem, as coisas mudam. Quando você organiza, racionaliza processos, não consegue mais trabalhar de outro jeito”, relata.

A busca por mais qualidade também foi percorrida pelo Serviço Registral de Imóveis de Nova Lima, na Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH), com uma equipe de 30 colaboradores. Segundo a escrevente substituta, Melila Barroso Ribeiro, o esforço começou em janeiro de 2012. “Começamos pela necessidade de prestar um melhor atendimento e melhorar também as condições de trabalho. Vencer a resistência a um novo modo de trabalho é a etapa mais difícil. Depois é impressionante

como as coisas fluem. Temos fotos antigas e mal acreditamos que era antes”, relembra Melila Ribeiro.

Retorno — A organização e racionalização dos processos ajudam a diminuir o desperdício, diminuir os prazos e evitar o retrabalho. Tudo isso acaba se revertendo em eficiência e diminuição de custos. “É preciso investir para alcançar a qualidade. Esse investimento logo se paga com eficiência conquistada”, afirma a escrevente substituta.

“Todo esse esforço se reverte em satisfação interna e externa e também em maior lucratividade. Diminuindo desperdício e criando melhor ambiente conseguimos tornar a administração mais leve, ver o todo e planejar o futuro estrategicamente”, completa Neiva.

Titular deve estar envolvido no processo

Para buscar a qualidade, os cartórios contam, muitas vezes, com consultorias especializadas. De acordo com a administradora especialista em gestão de pessoas e sócia da Txai Desenvolvimento, Jaqueline Pinheiro Feltrin, para que o processo tenha bons resultados, é imprescindível o envolvimento real do titular do cartório.

“É como em qualquer outra empresa, sem o envolvimento profundo da alta gestão não é possível realizar o trabalho. Ele é o responsável por motivar a equipe, convencê-la a sair da zona de conforto. Trabalhar com qualidade é mudar o cotidiano, é um novo olhar sobre as atividades diárias”, explica Jaqueline Feltrin.

Para ela, a questão do gasto em tecnologia é um fator que pode assustar e, em um primeiro momento, deve ser encarado como um investimento que tem prazo para gerar retorno.

“Todo mundo acha que qualidade demanda um alto investimento, mas é possível sanar essa dificuldade com criatividade. Você não precisa comprar o sistema de gestão mais caro do mercado, você pode adotar soluções internas, criar seu próprio sistema tendo em vista as suas necessidades. Quem muda os processos são as pessoas, e não os equipamentos”, destaca a administradora.

O trabalho da consultoria começa com o diagnóstico, quando ouvem usuários, funcionários e titular. Com esses dados e uma análise de mercado é possível traçar o planejamento estratégico. É formado um comitê de qualidade que funciona como grupo multiplicador dos conhecimentos e funciona de forma voluntária. Toda a implantação é

monitorada, com a realização de visitas periódicas e espaço permanente para consultas.

“A qualidade é um meta, um horizonte a ser perseguido constantemente. É um processo sem fim. As certificações assim como as metodologias evoluem rapidamente”, destaca a especialista.

Para o oficial substituto do 1º Ofício de Registro de Imóveis de Belo Horizonte, Emerson Rodrigues Neiva, a qualidade é um movimento que deve começar internamente. Em 2013 o cartório investiu na melhoria dos postos de trabalho, com ampliação e modernização do refeitório, sala de descanso e redução de jornada. Faz parte do esforço também o trabalho constante com a questão comportamental e programas de treinamento específico.

Estratégia — Trabalhos de cunho social, como a regularização gratuita de áreas de favela, realizada no ano passado, também fazem parte da estratégia de envolvimento da equipe.

“Funcionamos como uma linha de produção: um documento passa, em média, por 16 pessoas dentro do cartório. Por isso, racionalizar o processo é tão importante para o resultado final. Hoje procedimentos que, por lei, gastam 30 dias, entregamos em cinco.

Mas só conseguimos isso se nossos colaboradores estiverem satisfeitos. Temos em nossas mãos, os sonhos das pessoas e nossa missão é dar segurança jurídica a elas. A etapa do cartório ideal deve ser a mais rápida e eficiente possível, se tornando praticamente invisível”, completa Neiva. (DM)