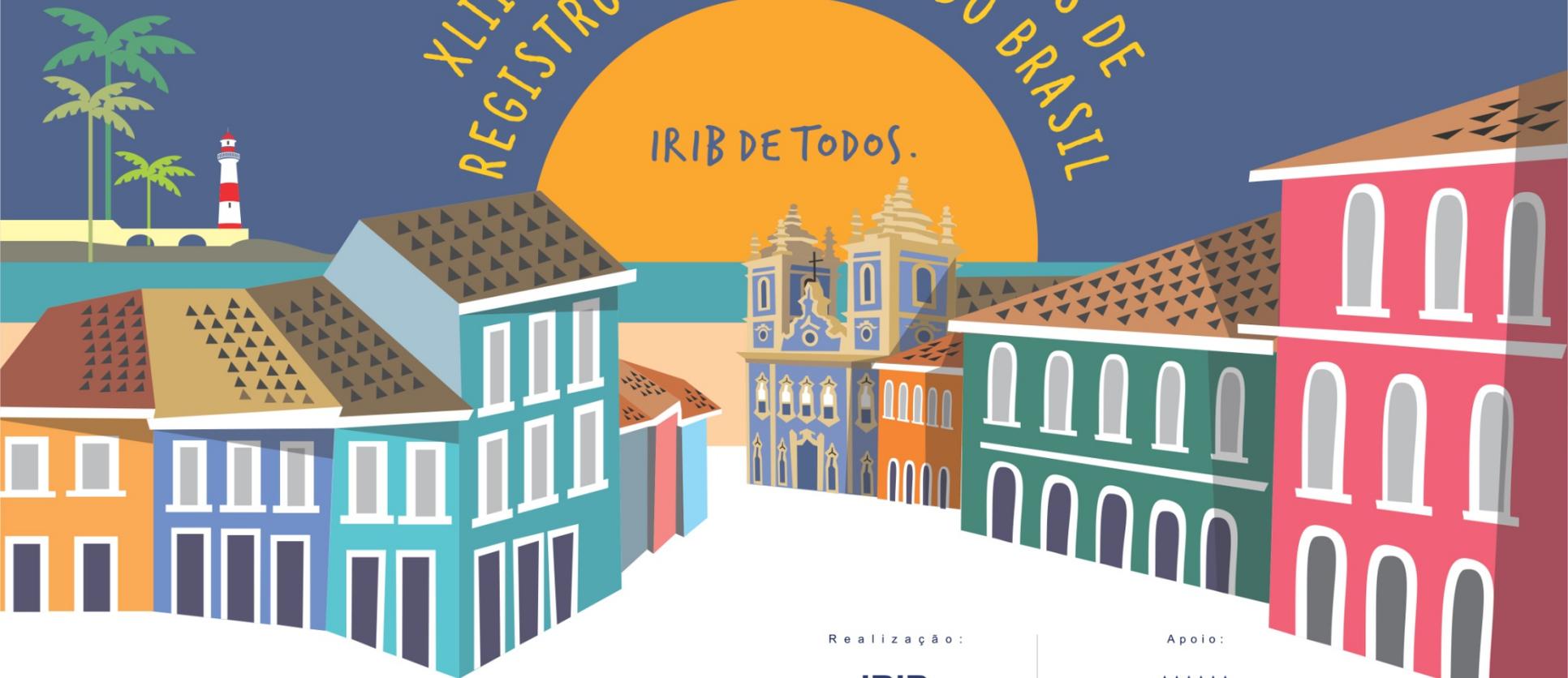


XLIII ENCONTRO DOS OFICIAIS DE  
REGISTRO DE IMÓVEIS DO BRASIL

IRIB DE TODOS.



DE 26 A 30  
DE SETEMBRO/16

HOTEL DEVILLE  
SALVADOR - BA

Realização:



Instituto de Registro  
Imobiliário do Brasil

Apoio:



Associação dos Notários  
e Registradores do Estado  
da Bahia



# GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS

# O QUE É QUALIDADE?

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS



### QUALIDADE É...

Etimologicamente, **QUALIDADE**, proveniente do latim “*qualitas*” tem como base o pronome “*qualis*”, que remete saber qual é o modo de ser de algo ou alguém.

No sentido comum, **QUALIDADE** tem conceito subjetivo e dinâmico porque está relacionada às necessidades internas que determinamos para nossa vida e ao atendimento das expectativas que geramos no momento do desejo, e varia de acordo com os elementos culturais, sociais e econômicos.

Cada um responderá de acordo com os critérios que lhe são mais importantes: aparência, composição, utilidade, custo.

Para minimizar os efeitos das variáveis e criar um “senso comum”, em meados do século XX, QUALIDADE passou a ser definida com base em conformidades de acordo com a utilização do produto.

“Qualidade é a adequação ao uso. É a conformidade às exigências”. Definição técnica estabelecida pelo ISO.

**QUALIDADE É RESPEITO** às normas, às técnicas, às diferenças sociais, ao contratado. Assim ensina o professor Valério Brisot.



# O QUE É QUALIDADE?

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS

# QUALIDADE EXCELÊNCIA

Excelência, também vem do latim – *excellentia*, surgiu como título honorífico da corte, atribuído aos imperadores e aos príncipes, para diferenciar determinadas pessoas da sociedade.

E, como pronome de tratamento a determinadas autoridades, subsiste até hoje.

Aos produtos e serviços, é a qualidade concedida aos que se diferenciam pela inovação.

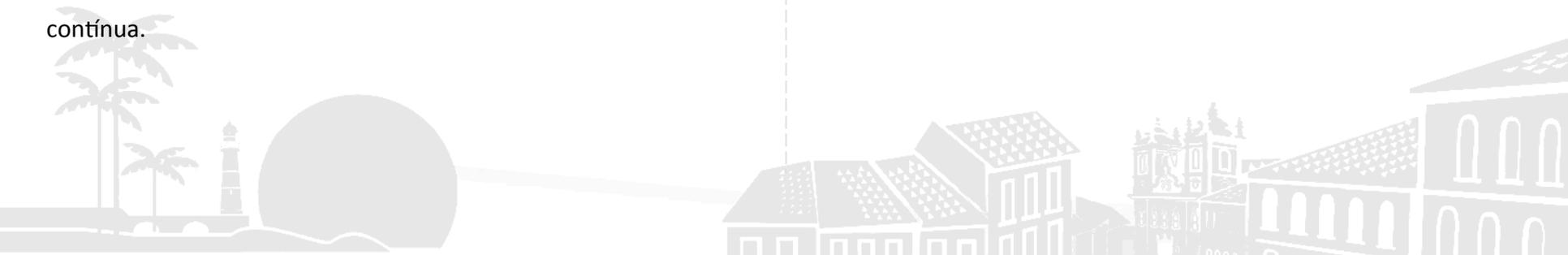
Logo, **excelência da qualidade** é a superação das necessidades e expectativas do consumidor, alcançada por meio da inovação contínua.

### No registro de imóveis...

Qualidade é a nossa missão.

É SERVIR com eficiência e agilidade de maneira que a excelência da prestação do serviço impressione o usuário.

Para isso acontecer, faz-se necessária a gestão de todo o processo de trabalho de uma serventia, seja no setor administrativo, financeiro, atendimento, qualificação e finalização.



# GESTÃO DE QUALIDADE

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS

Gestão da qualidade no registro de imóveis é a coordenação das ações para a prestação do serviço que garante a satisfação das necessidades e a superação das expectativas do usuário.

Quando envolver os usuários internos e externos, conquista-se o status da **qualidade total**.



### PONTOS IMPORTANTES:

**1** A gestão da qualidade não implica adoção de processos de certificação, embora este seja o meio mais comum.

**2** Não são necessários processos caros e trabalhosos para a sua implantação.

**3** A gestão da qualidade depende da aceitação da nova cultura organizacional por todos os profissionais que trabalham na serventia.



# SISTEMAS DE GESTÃO DE QUALIDADE

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS



A busca da qualidade e o reconhecimento dos seus benefícios desmistificaram a complexidade e proporcionaram acesso a sistemas de gestão da qualidade estruturados segundo padrões internacionais, a exemplo da norma NBR ISO 9001:2015, NBR 15906:2010, TQM, entre outras.

### ISO 9001:2015

- Sistema de gestão da qualidade estruturado que pode ser auditado e certificado.
- **Foco**
  - satisfação do destinatário final;
  - uso de processos de trabalho.
- **Garantia**
  - consistência da produção.

### TQM

- TQM (Total Quality Management) é sistema de gestão que NÃO pode ser auditado e certificado.
- **Foco**
  - satisfação das partes interessadas;
  - busca da excelência;
  - mudança cultural;
  - formação dos colaboradores.
- **Garantia**
  - melhoria na produtividade e motivação;
  - flexibilidade da organização.

### NBR 15906:2010

- Sistema de gestão da qualidade estruturado que pode ser auditado e certificado.
- **Foco**
  - satisfação das partes interessadas;
  - busca da excelência;
  - atendimentos aos requisitos legais;
  - gestão socioambiental e da saúde e segurança ocupacional.
- **Garantia**
  - gestão empresarial nos serviços notariais e de registro.

# PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS



A gestão da qualidade, independente do seu nível de complexidade, adoção de sistema técnico ou não, é norteadora por princípios fundamentais:

**1** **Prever e assegurar a satisfação das necessidades** de todos os que fazem parte dos processos da serventia, segundo requisitos técnicos e legais, e superar as suas expectativas.

No que se refere ao cliente interno, especificamente funcionários, é preciso considerar que, tanto quanto ou mais do que a remuneração, eles buscam oportunidade de explorar suas aptidões, participar do negócio e obter reconhecimento.

**2** **Comprometimento dos envolvidos** que, acima do dever, agem segundo os valores da organização.

É alcançado por meio do desenvolvimento das pessoas em todas as áreas da pessoa humana: capacitação técnica, bem estar da sua saúde, bem estar nas relações afetivas com colegas de trabalhos e seus familiares, bem estar com a sociedade e com o mundo.



# PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS



A gestão da qualidade, independente do seu nível de complexidade, adoção de sistema técnico ou não, é norteadora por princípios fundamentais:

**3** **gestão compartilhada** com mentores, facilitadores e profissionais cria a cultura da participação que:

- desperta o sentimento de ser parte do negócio,
- incentiva a apresentação de projetos ou ideias de melhoria, o compartilhamento de informações, a qualificação técnica;
- permite a administração conhecer mais os profissionais, errar menos na distribuição das tarefas e decidir com maior precisão.

**4** **execução das atividades conforme processos** projetados por si, pelo seu fim, documentados e, preferencialmente integrados.

O uso de processos possibilita:

- automatizar a execução;
- integrar todo o processo de trabalho da serventia;
- apoiar as decisões estratégicas.

# PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS



A gestão da qualidade, independente do seu nível de complexidade, adoção de sistema técnico ou não, é norteadora por princípios fundamentais:

**5** **Busca da Excelência** que, diferente do senso comum, não é a perfeição, é a melhoria contínua.

É o desafio à inovação.

É uma habilidade para ser incorporada e desenvolvida nas experiências do dia a dia.

**6** **Decisões fundamentadas em indicadores** para garantir imparcialidade e alto nível de acertos.

Os indicadores possibilitam o monitoramento dos processos, mostram os pontos frágeis e permitem fazer ajustes necessários para corrigir ações inconsistentes.

São importantes porque precisamos saber onde estamos, onde queremos chegar, o que falta e como fazer.

# PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS



A gestão da qualidade, independente do seu nível de complexidade, adoção de sistema técnico ou não, é norteadora por princípios fundamentais:

**7** **onhecimento** da estratégia, objetivos, metas, processo de trabalho e indicadores por todos os envolvidos na execução das atividades.

A comunicação interna ágil e a transparência dessas informações sensibilizam o profissional conduzindo-o a se sentir parte do projeto.

**8** **derança para inspirar** e comprometer o grupo de trabalho com os objetivos e metas.

As mudanças estratégicas, culturais e técnicas que a gestão da qualidade requer dependem do grau de envolvimento da administração.

É preciso ser, agir, demonstrar.

O resultado será o que somos.

# PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS



A gestão da qualidade, independente do seu nível de complexidade, adoção de sistema técnico ou não, é norteadada por princípios fundamentais:



# AS FERRAMENTAS MAIS UTILIZADAS

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS



Ferramentas de gestão da qualidade são técnicas utilizadas para melhorar os projetos e processos, que podem ser utilizadas em conjunto.

### PDCA

(Plan / Do / Check / Act)

Ciclo de análise e melhoria contínua que segue as etapas:

- planejar - objetivos e metas;
- desenvolver;
- verificar a conformidade do realizado com os parâmetros estabelecidos;
- estabelece ações corretivas.

### 5W2H

Define os processos por meio das perguntas:

- What? (O que fazer?)
- Why? (Por que fazer?)
- Where? (Onde será feito?)
- When? (Quando será feito?)
- Who? (Quem fará?)
- How? (Como será feito?)
- How much? (Quanto custará?)

### DIAGRAMA DE PARETO

Princípio do 80/20 - 80% das dificuldades vem de 20% dos problemas.

Permite fácil visualização e identificação dos problemas ou necessidades mais recorrentes e priorizar as soluções.

# AS FERRAMENTAS MAIS UTILIZADAS

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS



Ferramentas de gestão da qualidade são técnicas utilizadas para melhorar os projetos e processos, que podem ser utilizadas em conjunto.

### BRAINSTORMING

Temporal de ideias - estimula a apresentação voluntária e constante de grande número de ideias, independente da qualidade, para análise, seleção e implantação.

### KANBAN

Sistema Kanguru – permite a coordenação das ações no momento adequado, evitando desperdício de trabalho ou jornada de trabalho ou criação de estoque desnecessário.

### CHECK LIST

Folhas de verificação são tabelas ou planilhas usadas para a coleta e análise de dados.



# AS FERRAMENTAS MAIS UTILIZADAS

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS



Ferramentas de gestão da qualidade são técnicas utilizadas para melhorar os projetos e processos, que podem ser utilizadas em conjunto.

### FLUXOGRAMA

Fluxograma representa a sequência do trabalho através de símbolos. É simples, objetivo e intuitivo.

### GRÁFICOS DE CONTROLE

São dados apresentados em formato de gráfico que determina a faixa entre os limites inferiores e superiores aceitáveis pela organização, e avisa em tempo real as exceções que precisam de interferência. Facilita o acompanhamento dos indicadores.



A aplicação dessas ferramentas não depende de consultoria ou cursos onerosos. O seu aprendizado pode ser adquirido pela literatura acessível a todos.



# REQUISITOS DO PROGRAMA DE GESTÃO

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS

Requisitos dos sistemas de gestão estruturados que orientam o programa de cada serventia:

### NBR 15906:2010

1. planejamento estratégico;
2. a definição da responsabilidade e autoridade;
3. a gestão dos resultados;
4. os indicadores de desempenho;
5. a análise dos resultados;
6. a gestão por processos;
7. a gestão socioambiental;
8. o foco nas partes interessadas e na equipe de profissionais com programa de desenvolvimento, capacitação, incentivos e avaliação.

### ISO 9001:2015

Política de qualidade - diretrizes para alcançar os objetivos da qualidade.

A política de qualidade deve ser:

- Estabelecida pela Administração;
- coerente com os objetivos da serventia;
- comprometida com a melhoria contínua;
- garantir a sua comunicação e compreensão por todos os envolvidos;
- ser analisada criticamente para manutenção da sua adequação.

### POLÍTICA DA QUALIDADE

EXEMPLO DO 2º RI DE RIBEIRÃO PRETO



Lembre-se de associar o significado da forma ao definir o símbolo da qualidade de sua serventia.



# O QUE FAZER PARA IMPLANTAR UM SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE ?

**DECIDIR**

**ESCOLHER**

**AGIR**

**CELEBRAR**



# GESTÃO DE QUALIDADE NÃO É FACULDADE, É MANDAMENTO LEGAL

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS

### Constituição Federal

- Registros de imóveis é de titularidade do Estado.
- Submete-se ao princípio da eficiência.

*A eficiência pressupõe qualidade e esta é um dever. Abrange o modo de atuação do agente e a organização (Maria Sylvia Zanella de Pietro).*

### Conselho Nacional de Justiça (CNJ)

- atos normativos fundamentados na necessidade de qualidade e eficiência dos serviços de registros públicos.

### Tribunais Estaduais

- Normas de Serviço disciplinam a atividade para aprimoramento da qualidade e eficiência dos serviços prestados.

### Lei nº 8935/94, artigos 4, 21, 30, 38

Impõe aos registradores a subscrição à qualidade dos serviços prestados e penalidades na sua não observância.

### Lei nº 6015/73

Definiu os critérios e requisitos relativos à qualidade do serviço prestado quando dispôs onde, como, quem, quando e forma para a prática dos atos de registro.

### ABNT NBR 15906:2010

Embora não seja mandamento legal, tem como objetivo demonstrar a capacidade dos serviços notariais e de registro de gerir seus processos com qualidade, visando a excelência dos serviços.

### SUPOORTE NA IMPLANTAÇÃO



Pilares que suportam a implantação de um sistema de gestão de qualidade:

1. Normas técnicas como NBR ISO 9001:2015, NBR 15906:2010;
2. Ferramentas;
3. princípios orientadores;
4. Literatura;
5. Consultoria de empresas especializadas.

Entretanto, o principal elemento desse suporte é a base, que é composta pelo membro mais importante desse processo: **O OFICIAL REGISTRADOR.**

#### Ações que viabilizam a implantação e manutenção:

1. criação de agenda semanal com os gestores para fazer análise das sugestões de melhoria;
2. acompanhar os processos em desenvolvimento;
3. acompanhar os feedbacks;
4. planejar ações futuras;
5. participar de treinamentos;
6. participar de reuniões;
7. elaborar atas de orientação técnica com os demais funcionários.

O OFICIAL é o único responsável pelos resultados da serventia.

# APLICAÇÃO NO REGISTRO DE IMÓVEIS

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS



Um velho sábio sentado na beira da estrada foi questionado por um viajante que perguntou-lhe:

- *Como é o povo desta cidade?*

E o velho sábio respondeu com outra pergunta:

- *Como era o povo da cidade da qual você veio?*

O viajante respondeu:

- *Ah, lá o povo era preguiçoso mau-caráter e fofoqueiro!*

Então, o velho sábio concluiu:

- *Igualzinho ao povo desta cidade!*

Mais tarde, outro viajante fez ao sábio a mesma pergunta:

- *Como é o povo desta cidade?*

E o sábio questionou:

- *Como era o povo da cidade da qual você veio?*

O viajante respondeu:

- *Um povo maravilhoso, hospitaleiro, trabalhador!*

E então, o sábio concluiu:

- *Igualzinho ao povo desta cidade!*

**A SERVENTIA É O NOSSO ESPELHO**

### COMO SUBMETER UM REGISTRO DE IMÓVEIS À GESTÃO DA QUALIDADE

Pode iniciar aos poucos, por setores, porém **deve ser implantada em todos os pilares** de sustentação de uma serventia:



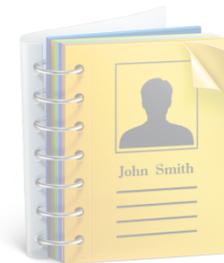
ATENDIMENTO



FINANCEIRO



ADMINISTRATIVO



RECURSOS HUMANOS



PROCESSOS



### ATENDIMENTO PESSOAL

A maioria dos usuários conhece uma serventia através das suas instalações físicas e do seu contato com os funcionários do atendimento. Eis porque:

- os critérios da qualidade devem ser bem documentados e incorporados por todos os envolvidos.
- não é recomendável o atendimento ser a primeira experiência de um funcionário que chega à serventia, exceto se a maioria do grupo de atendimento já for experiente e ele portar um crachá identificando-o “em treinamento”.

A linha de frente deve ser formada por pessoas:

- de diferentes sexos, idade e características físicas;
- com alto nível de conhecimento da serventia e dos processos de trabalho;
- com perfil adequado ao atendimento, que tenham vocação para servir;
- treinadas para fazerem atendimento imparcial (não é impessoal), claro, objetivo e célere;
- capazes de identificar a real necessidade;
- flexíveis para lidarem com os imprevistos.



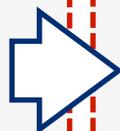
***No processo de gestão da qualidade o grande desafio fica para o atendimento, seja ele pessoal, eletrônico ou por telefone. Ele é o cartão de visita de uma serventia, ele faz a entrada e saída do usuário.***

## ATENDIMENTO PESSOAL

**No atendimento pessoal podem ser submetidos à gestão de qualidade:**

- tempo de espera do usuário para ser atendido;
- tempo de atendimento;
- tempo de pausa por atendente;
- tipo de atendimento;
- quantidade de atendimento;
- horário de maior ou menor fluxo de usuário;
- dificuldades mais frequentes;
- situações atípicas para compartilhamento;
- performance.

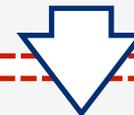
1



**Essas informações** dão suporte para ações de:

- capacitação dos funcionários;
- suporte no atendimento;
- padronização no atendimento;
- sistema de gerenciamento de senhas;
- reestruturação da forma de trabalho.

2



**Essas ações** levam a:

- redução do tempo de espera;
- aumento da qualidade do atendimento e do serviço prestado;
- melhora da performance dos colaboradores;
- melhora da capacidade técnica dos colaboradores.

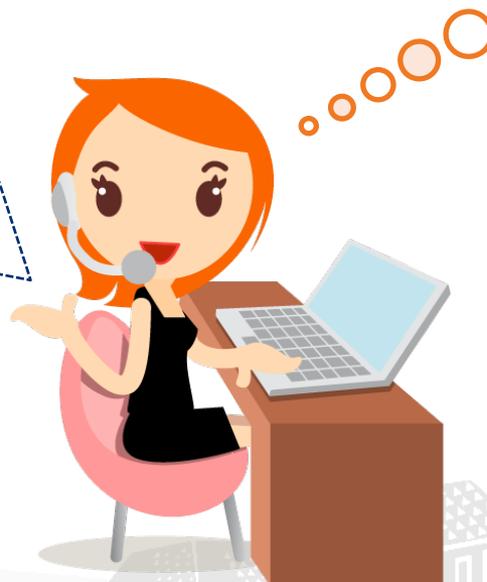
3

### ATENDIMENTO PESSOAL

A aferição da qualidade do atendimento deve ser feita por meio de pesquisa de satisfação, estimulando o usuário a se manifestar sobre:

- o atendimento;
- a qualidade técnica do atendimento;
- qualidade do serviço prestado.

E, sempre, lembrar de agradecer ao usuário que se manifesta com crítica, sugestão de melhoria ou não satisfeito plenamente.



 **Prezado(a) usuário(a),**

Sua opinião é muito importante para nós. É por meio dela que podemos aprimorar nossos processos.

Como você avalia o tempo de espera para atendimento?

Ótimo     Bom     Regular     Ruim

Como você avalia a capacidade técnica do nosso atendimento?

Ótimo     Bom     Regular     Ruim

Como você avalia a qualidade final do serviço prestado?

Ótimo     Bom     Regular     Ruim

Atendimento prestado pela mesa nº: 11

**Em caso de Sugestão, preencha abaixo:**

Nome: JOÃO DAS COUVES

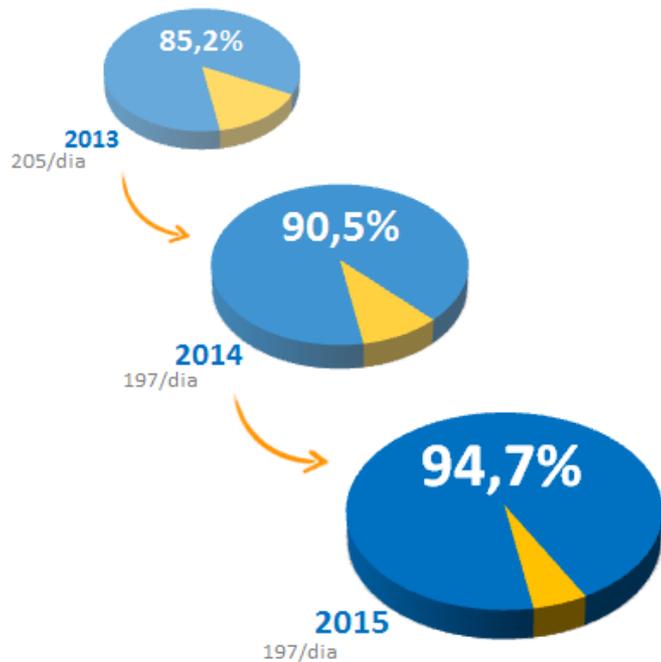
Telefone: ( 16 ) 9999-9971

Protocolo: 595.257

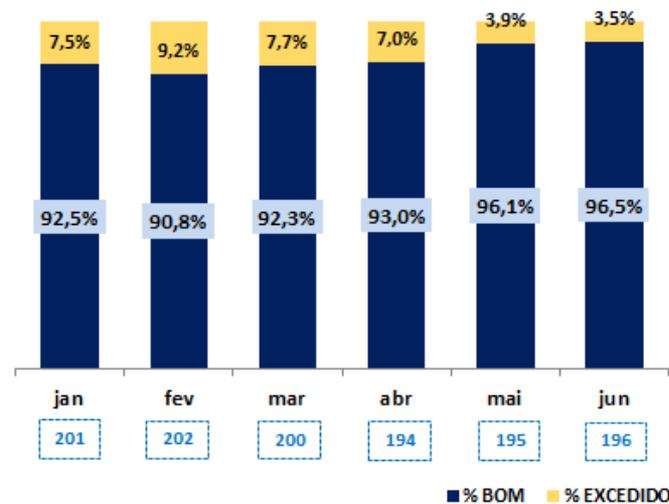
# CONTEXTUALIZAÇÃO: ATENDIMENTO

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS

### .: VOLUME DE SENHAS (1º SEM)

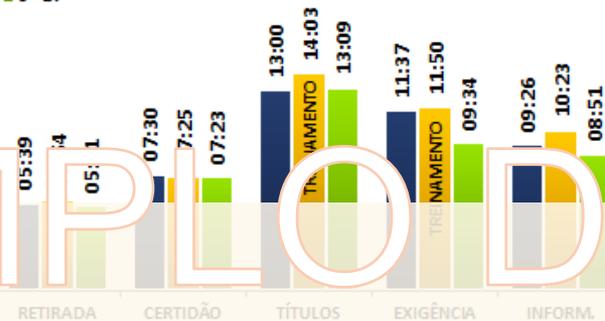


### .: VOLUME DE SENHAS (2015)



### .: TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

■ 1º BI  
■ 2º BI  
■ 3º BI



### .: PESQUISA

#### TEMPO

**98%**  
MTO SATISFATÓRIO

**2%**  
SATISFATÓRIO

#### CAPAC. TÉCNICA

**98%**  
MTO SATISFATÓRIO

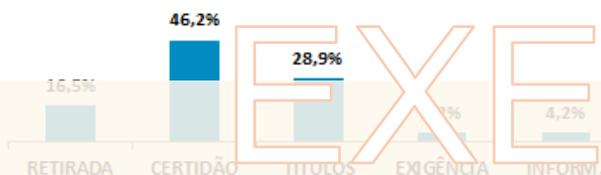
**2%**  
SATISFATÓRIO

#### QUALIDADE FINAL

**98%**  
MTO SATISFATÓRIO

**2%**  
SATISFATÓRIO

### .: TIPOS DE SENHA (1º SEM)



EXEMPLO DE  
RESULTADOS

### ATENDIMENTO POR TELEFONE

O atendimento por telefone é o mais difícil porque o atendente:

- não vê o interlocutor;
- não vê o documento;
- não dispõe de tempo para investigar o que o usuário pretende e dar a resposta.

O imediatismo implícito no atendimento por telefone distorce o tempo de espera e a real necessidade fica por vezes distante do expressado verbalmente pelo usuário.

O funcionário que faz atendimento telefônico deve estar seguro das informações que podem e como podem ser fornecidas, e domínio das diretrizes gerais como: cordialidade e disponibilidade associadas à objetividade.

Contribuem para a qualidade:

- o mapeamento dos assuntos demandados pelo telefone;
- uso de fraseologia padrão;
- a leitura prévia dos motivos de devolução;
- treinamento no processo de atendimento pessoal;
- treinamento no processo de qualificação.



# ATENDIMENTO POR TELEFONE

Dentre as ferramentas de gestão da qualidade para telefonia está o monitoramento:

1. online das ligações – interferência imediata;
2. da fila de chamadas;
3. das chamadas abandonadas;
4. das ligações efetuadas;
5. tempo médio de atendimento;
6. tempo médio ociosidade;
7. treinamento dos atendentes com a oitiva de ligações recebidas e gravadas.



**Sou um atendente, não um telefonista!**

# CONTEXTUALIZAÇÃO: ATENDIMENTO

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS



Segundo Oficial de Registro  
de Imóveis de Ribeirão Preto

### TELEFONIA

INDICADOR	2016	JAN.16	FEV.16	MAR.16	ABR.16	MAI.16	JUN.16	JUL.16	AGO.16	SET.16	OUT.16	NOV.16	DEZ.16
Vol. Recebido	16.617	2.026	1.930	2.196	2.138	1.816	2.368	2.123	2.020	0	0	0	0
% Vol. Recebido	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
Atendidas	15.747	1.894	1.804	2.093	2.021	1.722	2.224	2.046	1.943	0	0	0	0
% Atendidas	95%	93%	93%	95%	95%	95%	94%	96%	96%	0%	0%	0%	0%
Abandonadas	870	132	126	103	117	94	144	77	77	0	0	0	0
% Abandonadas	5%	7%	7%	5%	5%	5%	6%	4%	4%	0%	0%	0%	0%
Tempo de Atend.	01:26	02:38	02:20	02:23	02:22	02:16	02:27	02:13	02:06	00:00	00:00	00:00	00:00
QTD <= 01:00	3.857	464	449	556	495	421	518	472	482	0	0	0	0
QTD <= 02:00	5.356	642	605	689	688	585	733	711	703	0	0	0	0
QTD <= 03:00	2.908	315	328	375	383	307	436	392	372	0	0	0	0
QTD <= 04:00	1.480	182	163	187	174	180	211	199	184	0	0	0	0
QTD <= 05:00	770	108	105	101	91	82	115	90	78	0	0	0	0
QTD <= 06:00	450	55	60	56	75	44	63	55	42	0	0	0	0
QTD <= 07:00	268	45	28	30	33	29	42	40	21	0	0	0	0
QTD >= 07:00	662	83	66	99	82	75	108	88	61	0	0	0	0
Tempo de Espera		00:25	00:25	00:26	00:27	00:26	00:25	00:20	00:19	00:00	00:00	00:00	00:00
QTD <= 20s	10.828	1.302	1.212	1.407	1.355	1.171	1.505	1.448	1.428	0	0	0	0
QTD <= 40s	1.580	199	222	235	199	159	211	202	159	0	0	0	0
QTD <= 60s	1.365	167	165	187	170	117	183	183	58	0	0	0	0
QTD <= 100s	1.698	194	199	222	200	159	211	202	159	0	0	0	0
QTD <= 120s	234	29	22	34	27	21	45	29	18	0	0	0	0
QTD <= 140s	216	30	21	30	26	23	44	23	19	0	0	0	0
QTD <= 160s	163	19	27	19	24	20	29	12	13	0	0	0	0
QTD >= 161s	533	86	73	70	83	72	78	54	47	0	0	0	0
Monitorias	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

EXEMPLO

TELEFONIA

### ATENDIMENTO ELETRÔNICO

#### Formas de atendimento eletrônico:

- Site;
- URA (Unidade de Resposta Audível);
- Centrais de serviços eletrônicos compartilhados.



*Já responde por mais de 50% dos atendimentos em algumas serventias.*

#### Contribuem para a qualidade:

- automação dos processos;
- usabilidade das ferramentas;
- monitoramento dos sistemas;
- acompanhamento do tempo de resposta.



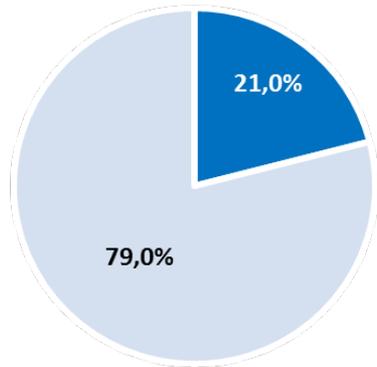
**Atendimento de forma intuitiva**, capaz de atender os diversos tipos de usuários.



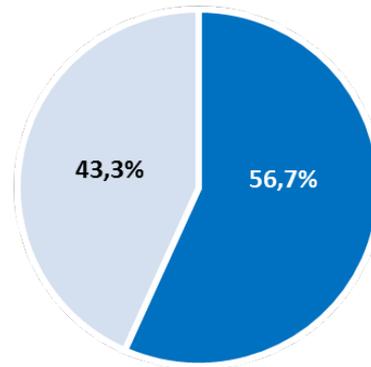
## ATENDIMENTO ELETRÔNICO

ANO - 2016

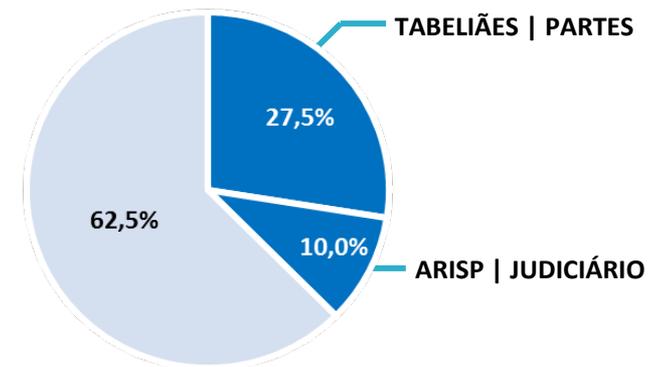
### TÍTULOS



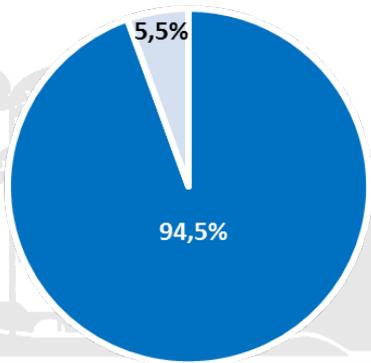
### ESCRITURA



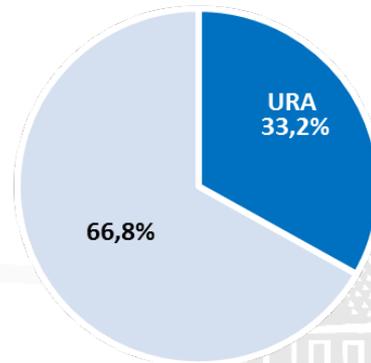
### CERTIDÕES



### OFÍCIOS



### TELEFONIA



#### LEGENDA:

- FÍSICOS
- ELETRÔNICOS

### COMO SUBMETER UM REGISTRO DE IMÓVEIS À GESTÃO DA QUALIDADE

Pode iniciar aos poucos, por setores, porém **deve ser implantada em todos os pilares** de sustentação de uma serventia:



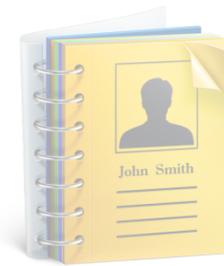
ATENDIMENTO



FINANCEIRO



ADMINISTRATIVO



RECURSOS HUMANOS



PROCESSOS



# DEPARTAMENTO FINANCEIRO

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS

É o setor que zela pela sustentabilidade da serventia.

É quem monitora os **parâmetros** de:

- despesas;
- Investimentos;
- Receita; e
- busca soluções para manter e melhorar os resultados financeiros.

**Habilidades necessárias:**

1. perseguição de método;
2. raciocínio lógico;
3. matemática ou controladoria;
4. disponíveis e arrojados para negociações;
5. apresentação de soluções inovadoras;
6. projeções de necessidades futuras;



A maior dificuldade para encontrar a pessoa certa para as funções inerentes ao departamento financeiro está na conciliação das habilidades de controle metódico e visão macro com flexibilidade para a inovação.



# DEPARTAMENTO FINANCEIRO

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS

A qualidade pode ser aferida quando o departamento assume **atribuições de controladoria, tesouraria e contabilidade**, em especial:

- 1** estruturar e gerenciar o fluxo econômico da serventia com registro documentado apto, a qualquer momento, de se submeter à auditoria: entradas, saídas, repasses, obrigações e custo futuro;
- 2** escrituração do Livro Registro Diário da Receita e da Despesa, do Balanço Anual da Receita e Despesa, do Resumo Analítico das Receitas, do Livro de Controle do Depósito Prévio.
- 3** controle bancário e conciliação dessa movimentação com as receitas e despesas relacionadas ao funcionamento da serventia;
- 4** análise dos indicadores financeiros, identificando a necessidade de aumento ou redução do custo para a sustentabilidade futura da serventia (exemplos: Receitas x Despesas, custo por atividade, histórico de despesas) ;
- 5** formular estratégia com foco na racionalização (otimização dos custos e ampliação dos resultados financeiros);



O departamento financeiro paga, recebe, controla, estrutura e documenta.

### COMO SUBMETER UM REGISTRO DE IMÓVEIS À GESTÃO DA QUALIDADE

Pode iniciar aos poucos, por setores, porém **deve ser implantada em todos os pilares** de sustentação de uma serventia:



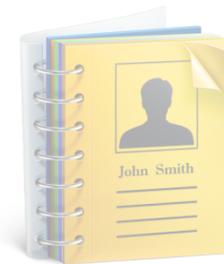
ATENDIMENTO



FINANCEIRO



ADMINISTRATIVO



RECURSOS HUMANOS



PROCESSOS



# DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS

Escopo: manutenção e adequação da estrutura física e legal da serventia e sua exteriorização.

### TAREFAS INERENTES À FUNÇÃO

#### MANUTENÇÃO ATUALIZADA:

- do Livro de Visitas e Correições
- do alvará do Corpo de Bombeiro;
- do alvará de funcionamento concedido pelo Município;
- dos contratos dos serviços públicos;
- das decisões relativas a atividade;
- dos classificadores administrativos;
- da aprovação das contas pela corregedoria (quando for o caso);
- legislação disponível aos usuários:
  - CDC;
  - Tabela de Custas.

#### MANUTENÇÃO E VIGÊNCIA DE:

- licenças relacionadas a softwares; certificados digitais; domínio do site;
- locação predial;
- dos contratos com fornecedores de serviços e produtos essenciais ao funcionamento da serventia;
- de seguros predial, de vida dos funcionários e de responsabilidade civil do oficial
- dos laudos do Programa SSO (Segurança e Saúde Ocupacional), como: PPRA; LTCAT; PCMSO e AET.

#### DEMAIS ATIVIDADES

- manutenção preventiva da estrutura física do prédio da serventia, mobiliários, equipamentos de informática
- manutenção e gerenciamento do estoque de materiais necessários à execução de todas as atividades da serventia, inclusive o de papel de segurança

Escopo: manutenção e adequação da estrutura física e legal da serventia e sua exteriorização.

### DEMAIS ATIVIDADES

Atualização dos cadastros e das informações relacionadas à serventia junto ao:

- CNJ;
- Ministério da Justiça;
- Município;
- INCRA;
- SIGAM;
- SIGEF;
- COAF;
- CENSEC;
- CNIB;
- Sindicato de todas as categorias dos empregados e patronal;
- Ministério do Trabalho;
- Secretaria da Receita Federal;
- Associação dos Registradores nos respectivos Estados e ANOREG;
- Central de Serviços Eletrônicos Compartilhados; e
- fornecedores.



O êxito na execução depende da existência de agenda das obrigações, acompanhada de manuais de trabalho.

Sou a **assistente pessoal** da serventia personificada: faço o que precisa ser feito em tempo e com qualidade.



### COMO SUBMETER UM REGISTRO DE IMÓVEIS À GESTÃO DA QUALIDADE

Pode iniciar aos poucos, por setores, porém **deve ser implantada em todos os pilares** de sustentação de uma serventia:



ATENDIMENTO



FINANCEIRO



ADMINISTRATIVO



RECURSOS HUMANOS



PROCESSOS



# RECURSOS HUMANOS

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS



O gestor de recursos humanos é o conciliador dos interesses dos funcionários com os da serventia, é o que cuida dos profissionais como pessoas, alinhado como os objetivos da serventia.

A qualidade poderá ser aferida se alcançado êxito na implantação do **QVT (Programa de qualidade de Vida no Trabalho)**.

O QVT, como qualquer outro sistema de qualidade, possui vários modelos, com critérios indicadores da sua existência e eficácia.

O que tem critérios mais objetivos é o conhecido como **QVT de Walton**. Os critérios são:

1. Compensação justa e adequada;
2. Condições de trabalho;
3. Uso e desenvolvimento de capacidades;
4. Oportunidade de crescimento contínua e segurança;
5. Integração social na empresa;
6. Constitucionalismo;
7. O trabalho e espaço total de vida;
8. Relevância social da vida no trabalho

# RECURSOS HUMANOS

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS

Exemplo de ações práticas que sedimentam o programa QVT:

### 1. Contrato de trabalho com:

- flexibilidade da jornada de trabalho;
- termo de autorização para o uso de nome e imagem;
- termo de banco de horas;
- termo de confidencialidade;
- termo de recebimento de armários;
- termo de utilização de meios eletrônicos;
- termo de utilização de veículo;
- uso de sistema abono/gratificação salarial;;
- sistema de abono parcial da jornada de trabalho
- treinamento temporário para outras atividades;
- termo de adesão ao PPR;
- manual de integração.

### 2. Plano de benefícios como:

- vale alimentação;
- vale transporte ou estacionamento;
- sala de descanso;
- sala de estudos;
- convênio médico;
- dia da fruta;
- canal de sugestões ou críticas.

### 3. PPR (Programa de Participação nos Resultados);

### 4. Pesquisa de clima organizacional;

# RECURSOS HUMANOS

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS

Exemplo de ações práticas que sedimentam o programa QVT:

### 5. Capacitação multifinalitária do grupo de trabalho com:

- treinamentos e avaliação da eficácia;
- reuniões semanais para nivelamento do processo de trabalho;
- avaliação de performance individual e por setor;
- feedback com propositura de auto-avaliação comparativo a dos gestores, acompanhado de projeto de melhoria;
- acesso à biblioteca;
- inscrição e acesso a cursos e palestras online (gratuitos);
- estímulo à qualificação que permite a versatilidade;
- avaliação de perfil e potencial dos funcionários (Assessment);
- formação específica dos gestores em controladoria, Coaching Profissional, gestão de qualidade, técnico em atendimento.

### 6. Ações socioambientais como:

- ações vinculadas a um tema principal eleito anualmente como: saúde, cultura, auto conhecimento e gratidão;
- campanhas de arrecadação para repasse a instituições;
- experiências do grupo de trabalho em grupos sociais diversos dos que convivem como adoção de um pai;
- ações nas datas comemorativas com interferência do grupo de trabalho em outras organizações;
- mural coletivo para divulgação e conscientização de eventos;
- coleta seletiva de resíduos;
- uso de materiais recicláveis ou de menor impacto no meio ambiente.



**Romper verdades e comportamentos individuais baseados em crenças e convicções consolidadas no decorrer da vida: grupo de trabalho e administração.**

# RECURSOS HUMANOS

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS

### Pontos Importantes:

1. Esses trabalhos são conduzidos pelo gestor, seguindo as diretrizes dos valores da serventia e o planejamento anual definido pelo oficial.
2. Contínuo aperfeiçoamento e desenvolvimento do gestor de RH com cursos relacionados aos objetivos do trabalho, inclusive proporcionando a sua formação como Coach Profissional.
3. Resultado multiplicado na pessoa do gestor;

Cada um de nós tem seus próprios e únicos defeitos.

Se os reconhecermos, podemos usá-los em nosso favor.



### Competências essenciais:

1. habilidade para dirimir conflitos;
2. criatividade e ousadia;
3. pró-atividade;
4. imparcialidade;
5. habilidade para ouvir;
6. capacidade para se comunicar assertivamente;
7. otimismo e alegria;
8. capacidade de selecionar boas práticas de lugares diversos;
9. flexibilidade para adaptação dos objetivos da serventia ao meio, visões, pessoas e instrumentos disponíveis no momento; e,
10. persuasão e resiliência.

### COMO SUBMETER UM REGISTRO DE IMÓVEIS À GESTÃO DA QUALIDADE

Pode iniciar aos poucos, por setores, porém **deve ser implantada em todos os pilares** de sustentação de uma serventia:



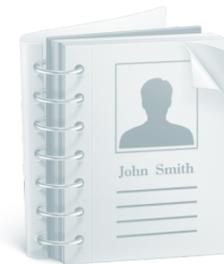
ATENDIMENTO



FINANCEIRO



ADMINISTRATIVO



RECURSOS HUMANOS



PROCESSOS

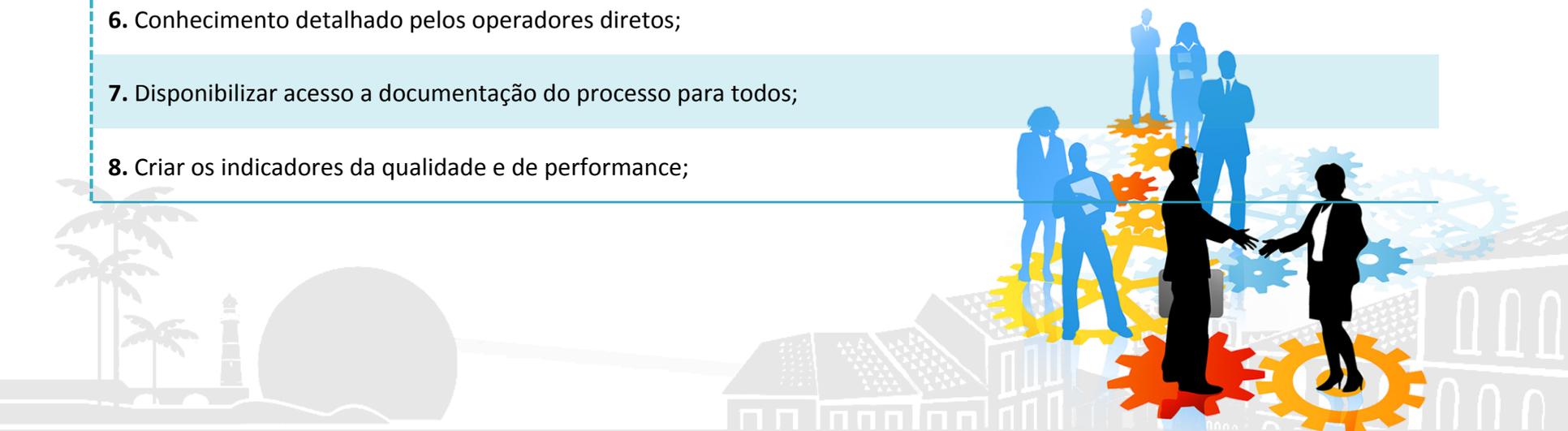


# PROCESSO DE TRABALHO: QUALIFICAÇÃO À FINALIZAÇÃO

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS

### Fases essenciais da estruturação dos processos de trabalho:

1. Estabelecer os critérios de qualidade para as tarefas;
2. Planejar a melhor forma de execução priorizando a racionalização de recursos, pessoas e falhas;
3. Implantar processos documentados;
4. Construir processos objetivos, desvinculados de pessoas;
5. Formatar os processos observando os níveis de formalismo e praticidade que exteriorizam a cultura do oficial;
6. Conhecimento detalhado pelos operadores diretos;
7. Disponibilizar acesso a documentação do processo para todos;
8. Criar os indicadores da qualidade e de performance;



# PROCESSO DE TRABALHO: QUALIFICAÇÃO À FINALIZAÇÃO

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS

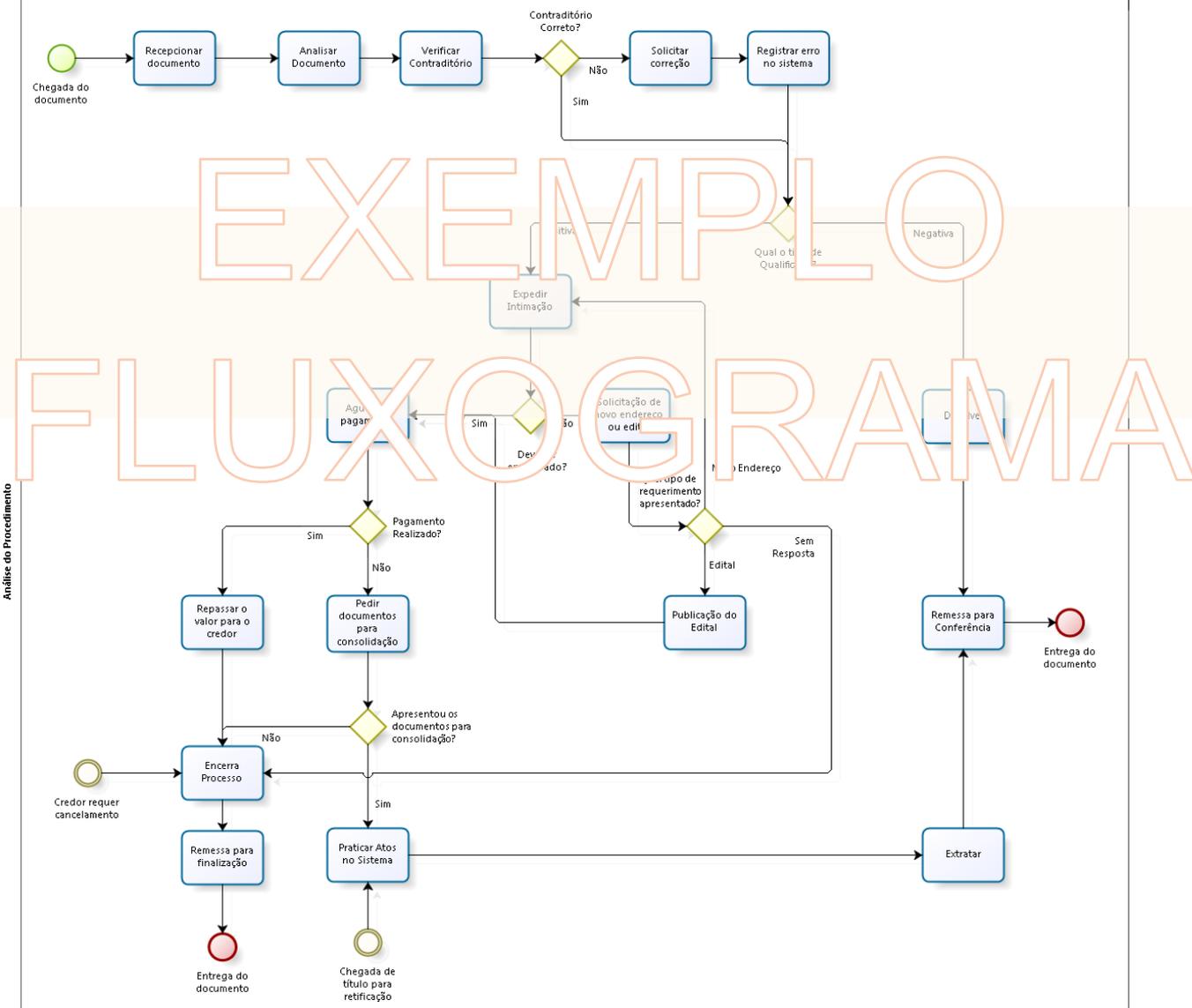


Exemplos de indicadores que serão considerados na análise da qualidade:

INDICADOR	FUNCIONALIDADE
Monitoramento dos fluxos	Permite dimensionar a execução do trabalho no período de 5 dias, independente se o número de títulos prenotados aumenta ou diminui, é possível organizar os grupos da qualificação, conferência, finalização de acordo com os dias que os títulos estarão no setor, administrar melhor a requisição de horas extras ou uso do banco de horas;
Tempo do Título (por Setor)	Permite verificar o ritmo de trabalho, identificar a necessidade de treinamento e identificar a necessidade de redistribuir os títulos para cumprir o prazo;
Produtividade	Permite identificar a meta aceitável de produtividade, comparar a produtividade por período e identificar a melhor pessoa para executar determinada tarefa;
Percentual de Acertos	Permite identificar os tipos de erros recorrentes e capacitar os funcionários em suas fraquezas.
Tabela de gravidade de Erros	Permite avaliação equânime de todos os envolvidos no processo.

# PROCESSO DE TRABALHO: QUALIFICAÇÃO À FINALIZAÇÃO

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS



Qualificação - Intimação  
Análise do Procedimento

EXEMPLO  
FLUXOGRAMA

# BENEFÍCIOS DA GESTÃO DA QUALIDADE

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS

### O compromisso com a qualidade transforma a cultura corporativa:

- 01** Gera confiança na capacidade dos processos e assegura a sua execução de acordo com os requisitos predefinidos.
- 02** Melhora a gestão das informações decorrentes dos processos.
- 03** Incorpora o princípio da melhoria contínua em todas as áreas da serventia.
- 04** Garante a racionalização.
- 05** Melhora a comunicação interna e a transferência de conhecimento.

Quebra de paradigma do que é um registro de imóveis.

**06**

Decisões e soluções mais acertadas.

**07**

Papéis e responsabilidades definidos e conhecidos.

**08**

Melhor aproveitamento da equipe.

**09**

Melhoria da qualidade de vida.

**10**



# POR QUE GERIR A QUALIDADE?

## GESTÃO DA QUALIDADE NOS REGISTROS PÚBLICOS

### POR UMA RAZÃO SÓ:

O registro de imóveis é um SERVIÇO PÚBLICO e traz consigo o dever de SERVIR à comunidade, surpreender a comunidade, até mesmo porque o cidadão não tem escolha do fornecedor.

**Gerir a qualidade do registro de imóveis é garantir a sua essência: SEGURANÇA JURÍDICA dos atos que pratica.**



### IMAGINE UMA SERVENTIA:

- onde o aprendizado contínuo substitui o conhecimento necessário;
- onde a melhoria contínua substitui o “sempre foi feito assim”;
- onde a palavra de ordem é “pode ser difícil, mas é possível”;
- onde o erro é repetir um erro e a única falha é a falha de não tentar;
- onde as ideias são bem vindas e utilizadas, sempre que possível;
- onde a organização tem vida e alma próprias.

# ACREDITE, FAÇA A SUA PAI

