



# POLÍTICA DA QUALIDADE

**Versão: 1.0**

**Data da versão: 01/07/2024**

**Confidencialidade: INTERNA**

**Aprovada por: Martiane Jaques La Flor**

## HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
01/07/2024	1.0	Criação da primeira versão da Política de Qualidade	Martiane Jaques La Flor e Pamela Voss Matos



## 1. Introdução

A presente política tem como objetivo estabelecer diretrizes para a manutenção da qualidade dos serviços oferecidos pelo 2º Registro de Imóveis de Pelotas-RS, assim como os procedimentos internos adotados por esta Serventia.

Nosso compromisso é buscar a melhoria contínua e a satisfação dos usuários desta Serventia, oferecendo serviços com qualidade, eficiência, segurança jurídica, agilidade, ética e transparência. Garantimos que nossas ações estejam alinhadas aos interesses legítimos de nossos usuários, promovendo uma experiência de atendimento que atenda suas necessidades de forma eficaz em consonância com nossa missão, visão e valores.

### 1.1 Missão

Prestar um serviço de qualidade, garantindo a segurança jurídica nas transações imobiliárias, com eficiência, melhoria dos processos, satisfação dos usuários e o desenvolvimento da equipe.

### 1.2 Visão

Obter o reconhecimento contínuo da sociedade pela excelência no atendimento e na prestação de serviço, ser referência em soluções inovadoras que transformem positivamente a sociedade.

### 1.3 Valores

- Ética e Probidade - na condução do serviço;
- Comprometimento e Responsabilidade - com a equipe, os usuários, os processos e a sociedade;



- Respeito - no relacionamento com as pessoas;
- Empatia e Alteridade – com a equipe e com a comunidade;
- Transparência - com os usuários e as instituições;
- Segurança Jurídica - na prestação do serviço;
- Excelência - na qualidade do atendimento e no serviço prestado;
- Inovação e Atualidade - nos meios utilizados para a entrega do serviço;
- Melhoria Contínua – dos processos e desenvolvimento das pessoas;
- Responsabilidade Socioambiental - em ações voltadas à comunidade e na preservação dos recursos naturais.

## 2. Diretrizes

As diretrizes principais para promover a qualidade no 2º Registro de Imóveis são as seguintes:

- a) Cultivar uma cultura de melhoria contínua, visando aprimorar processos, aumentar a eficiência e elevar a qualidade dos serviços prestados.
- b) Investir na capacitação dos colaboradores, garantindo que estejam atualizados sobre práticas, normas e tecnologias pertinentes ao setor.
- c) Assegurar o cumprimento rigoroso de prazos e procedimentos, evitando atrasos e proporcionando agilidade aos usuários.
- d) Manter um compromisso com a ética, a transparência e a confidencialidade das informações relacionadas aos serviços e processos da Serventia.
- e) Garantir uma infraestrutura adequada para a realização das atividades, priorizando



o conforto e o bem-estar tanto dos colaboradores quanto dos usuários.

f) Estimular o respeito e a cordialidade no atendimento ao público, promovendo relações de confiança e respeito mútuo.

g) Fomentar a conscientização ambiental, adotando práticas sustentáveis no consumo de recursos naturais e na gestão de resíduos.

h) Promover ações que contribuam para o desenvolvimento e a capacitação dos colaboradores, além de assegurar um ambiente de trabalho adequado e produtivo.

### **3. Responsabilidades**

A implementação e a manutenção da Política da Qualidade exigem a participação de todos os membros do 2º Registro de Imóveis, cada um com responsabilidades específicas. O objetivo é promover e aprimorar os processos de trabalho em todas as áreas e serviços oferecidos pela Serventia.

### **4. Comitê da Qualidade**

O Comitê da Qualidade exerce uma função essencial na Serventia, com o objetivo primordial de garantir que as normas e diretrizes estabelecidas nesta Política de Qualidade sejam não apenas definidas, mas também implementadas e mantidas de forma eficaz. A atuação deste comitê é vital para assegurar que todos os processos estejam em conformidade com os padrões de qualidade preconizados, promovendo a melhoria contínua e a satisfação dos usuários.

A composição do comitê é composta pela Oficial Registradora do 2º Registro de Imóveis, Martiane Jaques La Flor; pela Registradora Substituta e Coordenadora Geral, Pamela Voss Matos; por Daisi Lopes dos Santos, responsável



pelo Setor Administrativo; e por Milene da Mota Cardoso, Escrevente Autorizada e Coordenadora do Setor de Certidões.

São atribuições do comitê:

- Estudar e propor medidas que assegurem a estruturação dos processos organizacionais, alinhando-os com o cumprimento da missão e visão institucional da Serventia.
- Assegurar a implementação e manutenção dos processos organizacionais estabelecidos e aprovados, viabilizando, em conjunto com a Oficial, os recursos financeiros necessários.
- Incentivar estudos e debates voltados para o aprimoramento contínuo da estrutura e dos processos organizacionais definidos para os serviços prestados.
- Participar no desenvolvimento e na revisão dos procedimentos relativos a esta Política.
- Apreciar e deliberar sobre propostas apresentadas.
- Garantir a execução das medidas aprovadas.

## **5. Melhoria Contínua**

O 2º Registro de Imóveis reconhece que a busca constante pela melhoria é essencial para garantir um atendimento de qualidade, com ênfase na satisfação de colaboradores, prestadores de serviços e usuários. Para atingir esse objetivo, a Serventia implementa um ciclo contínuo de aprimoramento, que abrange:

- Realização de reuniões periódicas da alta direção para identificar



oportunidades de melhoria.

- Análise de indicadores de desempenho para avaliar resultados e destacar áreas que necessitam de atenção.
- Realizar auditorias internas para garantir a conformidade do sistema de gestão da qualidade.
- Avaliação regular da satisfação dos usuários, visando compreender suas necessidades e expectativas.
- Incentivo à participação dos colaboradores na identificação de problemas e na proposição de melhorias.
- Realizar o monitoramento diário das legislações pertinentes para assegurar que estamos sempre atualizados.

O 2º Registro de Imóveis se dedica a criar um espaço de trabalho cooperativo, em que todos os funcionários são encorajados a trocar ideias e propostas com a finalidade de melhorar processos e serviços. A alta direção fará o possível para disponibilizar os recursos essenciais para a execução eficiente da política de qualidade, garantindo a observância das normas e a excelência nas ações realizadas.

## **6. Imagem**

A busca contínua pela melhoria no atendimento ao usuário, tanto na prestação de serviços quanto na execução de procedimentos internos, é fundamental para aumentar a satisfação e garantir a transparência nas relações com usuários, colaboradores e fornecedores. Ademais, é imprescindível que as decisões tomadas reflitam os valores da empresa, pautando-se pela ética e pela consideração da sustentabilidade. Por último, é vital cumprir rigorosamente os parâmetros



estabelecidos por legislações e normas, sempre com o objetivo principal de elevar o nível de satisfação dos usuários.

## **7. Procedimentos Operacionais Padrão (POP's)**

O 2º Registro de Imóveis adota Procedimentos Operacionais Padrão (POP's) como uma ferramenta indispensável para a padronização das atividades realizadas nesta Serventia. Essa abordagem é fundamental para garantir a qualidade dos serviços prestados à comunidade, além de orientar os colaboradores em suas funções diárias. Ao seguir esses procedimentos, a Serventia pode assegurar que todas as ações sejam executadas de maneira consistente e eficiente, promovendo um atendimento mais ágil e confiável.

A criação, revisão e atualização dos POPs são responsabilidades que recaem sobre a alta direção (Oficial Registradora, Coordenadora Geral, responsável pelo setor administrativo e Coordenadora do Setor de Certidões) desta Serventia, que deve trabalhar em estreita colaboração com os colaboradores diretamente envolvidos nas atividades. Essa interação é vital, pois permite que o conhecimento prático e a experiência acumulada pelos funcionários sejam incorporados ao desenvolvimento dos procedimentos. Além disso, é essencial assegurar que os POP's estejam sempre atualizados.

Em suma, a implementação eficaz dos Procedimentos Operacionais Padrão no 2º Registro de Imóveis não apenas fortalece a qualidade do serviço prestado, mas também contribui para um ambiente de trabalho mais organizado e eficiente, onde todos os colaboradores estão cientes dos procedimentos, resultando em um atendimento ao público que atende às expectativas e necessidades da



comunidade.

## 8. Gestão de Documentos e Registros

O 2º Registro de Imóveis exerce um controle rigoroso e meticuloso sobre a gestão de documentos e registros, sempre com o propósito de assegurar a segurança jurídica e a integridade das informações que são fundamentais para o funcionamento da Serventia.

A conservação dos documentos é outra parte crucial desse processo, devendo seguir rigorosamente as diretrizes de preservação e sigilo. É imprescindível respeitar os prazos estabelecidos pelas normas e legislações vigentes, garantindo que todos os documentos sejam mantidos em condições ideais e que a confidencialidade seja sempre respeitada. Além disso, são realizados backups periódicos das informações armazenadas em sistemas informatizados, uma prática que assegura a segurança dos dados e a continuidade dos serviços, mesmo em situações inesperadas ou emergências.

Uma gestão eficiente de documentos e registros não apenas garante a confiabilidade e a rastreabilidade das atividades da Serventia, mas também é uma exigência que atende às normas e legislações pertinentes. A alta direção da Serventia é responsável por assegurar o cumprimento das práticas de controle de documentos e registros, além de promover a conscientização dos colaboradores sobre a importância dessas práticas no dia a dia. Essa conscientização é vital, pois cada membro da equipe deve entender seu papel na proteção e manutenção das informações, contribuindo assim para a eficiência e a segurança de todo o sistema da Serventia.





## 9. Monitoramento dos Processos

Todos os procedimentos realizados pela Serventia são monitorados de maneira constante e rigorosa, com o objetivo de assegurar a conformidade com os padrões de qualidade que foram estabelecidos. Essa vigilância contínua é fundamental para garantir que cada etapa dos processos seja executada de acordo com as diretrizes e normativas vigentes, promovendo a eficiência e a transparência nas atividades. Além disso, o monitoramento regular permite identificar rapidamente quaisquer desvios ou oportunidades de melhoria, assegurando que a Serventia mantenha altos níveis de excelência em seus serviços prestados. A dedicação a essa prática não apenas reforça a confiança dos usuários, mas também contribui para o aprimoramento contínuo das operações.

Pelotas, 01 de julho de 2024

---

Martiane Jaques La Flor  
Oficial Registradora

---

Pamela Voss Matos  
Registradora Substituta