

# INTEROFICIUM



## Um encontro para o futuro

**Fortaleza recebe o XIX Congresso Brasileiro de Direito Notarial e de Registro e discute as inovações do setor num evento marcado pela troca de experiências.**

**F**ortaleza sediou, entre os dias 15 e 19 de novembro, o XIX Congresso Brasileiro de Direito Notarial e de Registro. O evento, realizado pela Associação dos Notários e Registradores do Brasil (Anoreg-BR) em parceria com a entidade cearense, Anoreg-CE, discute temas com impacto não só na categoria, mas também na socie-

dade civil. Na programação questões como a recuperação de créditos, que demonstra como os Cartórios podem ser importantes instrumentos de incremento na economia neste momento de crise, se somam ao uso de tecnologia, à mediação, à regularização fundiária, aos atos notariais e registrais eletrônicos, dentre outros assuntos voltados para a modernização da ati-

vidade.

No primeiro dia do evento, na abertura, a visão integrada do aprimoramento interno e externo das serventias extrajudiciais ficou bem marcada, em especial no discurso da presidente da Anoreg-CE, Helena Borges (leia o discurso na íntegra na página 3). Na oportunidade, Helena trouxe a reflexão sobre o futuro da atividade: “E

verbalizo as perguntas que mobilizam o pensamento de todos nós: que amanhã queremos para os registros públicos e tabelionatos do Brasil? Quais conquistas nós almejamos para nossa atividade que é tão fundamental para o nosso País?”, questionou. Em sua fala, a presidente da Anoreg-CE expôs ainda a necessidade do setor se mostrar adequadamente à população

# CAPA CONGRESSO BRASILEIRO DE DIREITO NOTARIAL E DE REGISTRO



e ao mesmo tempo fortalecer a categoria, resolvendo impasses importantes como o da questão fiscal, ponto que obteve destaque e foi ouvido pelas diversas autoridades presentes, ganhando um ressonância política importante.

A abertura reuniu cerca de 700 pessoas no auditório do hotel Gran Marquise, na Av. Beira Mar, em Fortaleza. Com o desfile das bandeiras das Anoregs Estaduais e a presença de diversas autoridades do Poder Judiciário, Executivo e Legislativo do Estado do Ceará e membros do Parlamento brasileiro, como os deputados Julio Lopes (PP/RJ), Alex Canziani (PTB/PR) e Gongaza Patriota (PSB/PE); e do juiz auxiliar da Corregedoria Nacional de Justiça Márcio Evangelista. O presidente da Anoreg/BR, Cláudio Marçal Freire, em seu discurso de abertura, destacou as conquistas do setor ao longo deste ano, citando exemplos: "A Lei 13.484/17, que trans-

formou os cartórios em Ofício da Cidadania; a implantação da Lei 13.465/17, que trata da regularização fundiária urbana e rural e que irá permitir que os cartórios contribuam para que tantos brasileiros realizem o sonho da moradia própria; a Lei 12.767/17, com os cartórios ajudando o Poder Público na recuperação dos créditos tributários".

Assim, a fala dos dirigentes das entidades que representam o setor cartorário, em um evento que congrega diversos nomes do meio jurídico e governamental, também marca politicamente a importância das serventias extrajudiciais que atuam em diversos eixos: fornecendo dados para órgãos públicos como Refeita Federal, INSS, IBGE; servem de instrumento para desafogar o Poder Judiciário, atuam na segurança jurídica nos atos da vida civil etc.

Nesse sentido, vale destacar as palavras do prefeito de Fortaleza, Roberto Cláudio

Rodrigues, presente à cerimônia de abertura do Congresso: "Os cartórios e tabelionatos tem um papel que é secular. Imprescindível. E acaba sendo regulador das relações humanas do Estado Democrático de Direito. Um exemplo básico é na comercialização de imóveis entre pessoas físicas em que o cartório acaba sendo o legítimo avalizador da transação para fins legais. Então, existe um papel social e secular da função, que é muito importante e necessária", completou o prefeito.

Para encerrar a abertura, o presidente da Seção de Direito Público do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJ-SP), desembargador Ricardo Henry Marques Dip, realizou uma apresentação magna sobre a importância do serviço notarial e de registro para a sociedade, para a economia e para o poder público. Dip, juntamente com o Rogério Bacellar, pre-

sidente da Confederação de Notários e Registradores do Brasil, desembargador Paulo Airton Albuquerque, do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará e desembargador Francisco Darival Beserra Primo, Corregedor Geral de Justiça do Ceará, foram homenageados na cerimônia.

Dentre os pronunciamentos, as palavras do desembargador Darival Beserra ressaltaram não apenas a trajetória pessoal que une a magistratura aos cartórios, como também o papel da atividade notarial e registral na sociedade civil: "Ao longo da história, notários, registradores e Poder Judiciário são parceiros, eu comecei minha carreira vivendo na prática esta parceria, que até hoje se mantém e que é responsável por proporcionar importantes avanços para o cidadão e a sociedade brasileira". A parceria entre os cartórios, o Estado e a sociedade sintetiza as questões essenciais tratadas no Congresso.

# PALAVRA DA PRESIDÊNCIA



## Discurso de abertura do Congresso

Como anfitriã do XIX Congresso Brasileiro de Direito Notarial e de Registro, a ANOREG/CE desde logo saúda e dá as boas-vindas aos componentes da mesa e demais autoridades aqui presentes, aos colegas e amigos notários e registradores, e aos convidados que vieram contribuir para a magnitude desse congresso. A todos, os nossos mais sinceros agradecimentos.

Senhoras e senhores,

“O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis”.

Esta frase de José de Alencar, expressão maior da inteligência cearense e da literatura brasileira, me faz pensar e convidar a todos a fazerem uma reflexão sobre o presente e sobre as nossas esperanças para o futuro! A esperança é sem dúvida a irmã gêmea e venturosa do porvir!

Queremos e temos direito, diante da relevância das nossas atividades e dos percalços que enfrentamos, de, o quanto antes, realizarmos conquistas e avanços. Porém, também creio que nem todos os nossos alvos e metas te-

### EXPEDIENTE INTEROFICIUM

#### ASSOCIAÇÃO DOS NOTÁRIOS E REGISTRADORES DO ESTADO DO CEARÁ (ANOREG-CE)

**Presidente:** Helena Jacéa Crispino Leite Borges | **Vice-presidente:** Alexandre Magno Medeiros Alencar | **Segundo Vice-presidente:** Germano Francisco de Almeida | **Primeiro Secretário:** Denis Anderson da Rocha Bezerra | **Segundo Secretário:** Francisco Magela Aragão Ximenes | **Primeiro Tesoureiro:** Francisco José Leite Pinheiro | **Segundo Tesoureiro:** Edmar Albuquerque Nascimento | **Diretor de Notas da Capital:** Lilian Martins Girão | **Diretor de Notas do Interior:** Carlos Alberto Gomes Machado | **Diretor de Imóveis da Capital:** Davi Marques Diógenes Cirino | **Diretor de Registros de Imóveis do Interior:** Clóvis de Brito Firmeza | **Diretor de Protesto de Títulos da Capital:** Samuel Vilar de Alencar Araripe | **Diretor de Protesto de Títulos do Interior:** Dionísio Paulo Rabelo Júnior | **Diretor de Reg. de Tít. e Doc. e Civil de Pessoa Jurídica da Capital:** Luiz Cláudio Moraes Correia Viana | **Diretor de Reg. de Tít. e Doc. e Civil de Pessoa Jurídica do Interior:** Ana Karina Lima Linhares Loiola | **Diretor de Registro Civil de Pessoas Naturais da Capital:** Gerardo Rodrigues Albuquerque Neto | **Diretor de Registro Civil de Pessoas Naturais do Interior:** Maria Irani Lúcio de Macedo | **Diretor de Distribuição da Capital:** Jaime Porfírio Sampaio Júnior | **Diretor de Distribuição do Interior:** Maxwell Pariz Xavier | **Diretora de Marketing e Relações Públicas:** Margareth Vieira e Silva | **Diretor Jurídico:** Expedito William de Araújo Assunção e Marcelo de Sousa Borges | **MEMBROS TITULARES DO CONSELHO FISCAL:** 1) **Presidente:** Francisco Cláudio Pinto Pinho, 2) Fernando Antônio de Holanda Carlos, 3) Maria Gracília Teófilo de Queiroz | **Suplentes:** 1) Antônio Maurício Ribeiro de Carvalho, 2) Ana Cláudia do Amaral Carlos e 3) Francisco Carlos Castro e Silva.

#### SINDICATO DOS NOTÁRIOS, REGISTRADORES E DISTRIBUÍDORES DO ESTADO DO CEARÁ (SINOREDI-CE)

**Presidente:** Denis Anderson da Rocha Bezerra (Titular Substituto do 3º Ofício de Iguatu) | **1º Vice-Presidente:** Francisco Cláudio Pinto Pinho (Titular do 1º Ofício de São Gonçalo do Amarante) | **2º Vice-Presidente:** Alexandre Magno Medeiros Alencar (Titular do 1º Ofício de Pacatuba) | **1º Secretário:** Francisco José Leite Pinheiro (Titular Substituto do Ofício de Notas e Registros de Jaguaribara) | **2º Secretário:** Vicente Damasceno Neto (Titular do 2º Ofício de Paraipaba) | **1ª Tesoureira:** Maria Irani Abreu Lucio de Macedo (Titular do 1º Ofício de Tauá) | **2º Tesoureira:** Luiz Claudio Moraes Correia Viana (Titular Substituto do 4º Ofício de Notas de Fortaleza)

**PUBLICAÇÃO** | **Assessoria de Comunicação:** Anoreg-BR, Anoreg-CE e Colégio Notarial do Brasil. | **Projeto gráfico e edição de arte:** Norton Falcão | **Tiragem:** 2 mil exemplares

nham um viés imediatista. Estaríamos sendo reducionistas, e até mesmo pretensiosos, ao desejarmos esgotar apenas nestes quatro dias, todos os debates que requerem nossos grandes desafios.

Mas a esperança, senhoras e senhores, esta sim, reflete perfeitamente as pretensões que nós temos com este encontro. Não por acaso, ele se pautará no tema “Panorama dos Registros Públicos e Tabelionatos na Perspectiva do Amanhã”.

Essa constatação me leva, nesse instante, a verbalizar as perguntas que, tenho certeza, mobilizam o pensamento de todos nós: que amanhã nós queremos para os Registros Públicos e Tabelionatos do Brasil? Que grau de aperfeiçoamento, quais conquistas, nós almejamos para a nossa atividade, tão fundamental para o nosso país? Que vitórias desejamos para este mister ao qual nos dedicamos com invencível espírito de missão?

A par desses questionamentos, o momento é apropriado para que reflitamos também sobre as dicotomias que ora vivemos. Nesse período de grande exposição e cobrança, em que não raras vezes somos apontados injustamente como pertencentes a uma classe ultrapassada, privilegiada e de grandes faturamentos, os desafios são muitos.

Ingressamos na atividade por meio de difícilíssimo concurso público, tanto pelas matérias jurídicas que aborda quanto pela elevada concorrência, e a importância da atividade requer que a comissão examinadora do certame seja composta por representantes do Judiciário, OAB, Ministério Público e Cartórios, como acontece em todos os Estados da Federação, apesar de quase 2/3 das serventias nacionais terem receita bruta in-

ferior a sessenta mil reais por ano, segundo dados do CNJ, conforme extraído da tese de doutorado de Milton Fernando Lamanauskas.

Contribuímos sobremaneira, incessantemente, para o programa da desjudicialização, para o combate à cultura da litigância e à lavagem de dinheiro, com avanços reais na vida das pessoas, sem qualquer custo para o Estado. Muito pelo contrário, somos ainda arrecadadores de taxas destinadas a custear fóruns judiciais, aparelhamento e modernização do Poder Judiciário, de quem com muito orgulho somos grandes parceiros. Aqui no Ceará recolhemos também outras taxas, destinadas aos fundos do Ministério Público e da Defensoria Pública.

Relatórios do Doing Business, que faz uma medição dos parâmetros para a realização de negócios em cerca de 190 países, reafirmam a segurança do sistema brasileiro e demonstram que o custo de transferência de um imóvel no Brasil é dos mais baratos do mundo. Inclusive inferior ao custo dos Estados Unidos, embora aqui se garanta muito mais segurança às transações imobiliárias.

No Brasil, somente 0,05% dos atos notariais são questionados judicialmente, enquanto nos Estados Unidos 30% dos atos são levados à Justiça, conforme expôs o Des. Marcelo Rodrigues, do TJ/MG, em palestra num congresso da ANOREG/BR. Pena que essa realidade seja desconhecida por muitos que fazem apologia ao modelo americano!

No entanto, são diversas as dicotomias que vivemos, a começar pelo sistema tributário em que estamos inseridos: na esfera municipal somos considerados empresa e por isso somos impelidos ao recolhimento do ISS sobre

a nossa receita bruta, diferentemente dos profissionais liberais. Já na esfera federal, não se admite que sejamos equiparados a empresa, nos sendo vedado o regime tributário específico denominado de SIMPLES NACIONAL, cujo critério de enquadramento é baseado no faturamento anual. O que possibilitaria que bem mais de 2/3 dos cartórios do País fossem favorecidos ao serem enquadrados como Microempresas e Empresas de Pequeno Porte.

Contudo, de modo extraordinário os cartórios conseguem ser a instituição mais confiável do país, dentre todas as instituições públicas e privadas, conforme pesquisa do Instituto Datafolha realizada no final de 2015. Seus titulares investem nas serventias para adequá-las as diversas exigências de padrões uniformes em um país continental, onde muitas vezes são ignoradas particularidades regionais quase que insuperáveis. Tarefa hercúlea quando se tem que encaminhar um sem número de relatórios e informações, diuturnamente, ao Poder Público, e ainda suportar às gratuidades injustamente deferidas sem a devida contraprestação pelos serviços efetuados.

Porém, como postulei no início, amparada na inspiradora lição de José de Alencar, o próprio tema deste congresso nos estimula a realizarmos esse encontro com os pés firmes no hoje e o olhar voltado para o amanhã. Crescendo e aprendendo com os temas e debates contemplados em nossa programação, por sinal rica e abrangente, para discutir desafios, elaborar novas idéias e mudar paradigmas.

O progresso é o que ora buscamos. E se aumentarmos também a nossa união; se fortalecermos nosso querer, nossa determinação e nossa

**“Como anfitriã do XIX Congresso Brasileiro de Direito Notarial e de Registro, a ANOREG/CE desde logo saúda e dá as boas-vindas aos componentes da mesa e demais autoridades aqui presentes, aos colegas e amigos notários e registradores, e aos convidados que vieram contribuir para a magnitude desse congresso. A todos, os nossos mais sinceros agradecimentos. “**

persistência, sem dúvida estaremos fazendo coisas admiráveis para vencer todos os obstáculos e vislumbrarmos o amanhã que queremos.

E é com essa motivação positiva e com a satisfação de quem recebe estimados e brilhantes convidados em casa, que desejo a cada um de vocês que esse congresso seja bastante exitoso em seu conteúdo e que também aproveitem e desfrutem das inúmeras belezas e atrativos dessa Terra Alencarina.

Refiro-me aos encantos da natureza, mas também da cultura e da história. Da terra que recebeu do abolicionista José do Patrocínio o título de Terra da Luz não apenas pelos dias ensolarados praticamente o ano todo. Mas, principalmente, por ter libertado seus escravos em 1884, quatro anos antes da Lei Áurea promulgada pela Princesa Isabel, graças à luta do bravo jangadeiro Francisco José do Nascimento, conhecido como Dragão do Mar. Um nome imortalizado por sua história, e também pelo famoso Centro Cultural que leva o seu nome.

Esses atrativos, minhas amigas e meus amigos, começam aqui em nossa querida capital, Fortaleza, e se estendem por todo o estado. É o Ceará das belezas múltiplas, surpreendentes e únicas, espalhadas por suas serras, seus sertões e seu imenso litoral. Cheio de encantos, que ao mesmo tempo que moldam, também revelam a alma de um povo simples, hospitaleiro, alegre e de coração aberto.

Falo do Ceará que é conhecido também como a "Terra do Humor", por ser berço de diversos humoristas talentosos e renomados, como Chico Anysio, Renato Aragão, Tom Cavalcante e Tiririca, que traduzem a alegria ímpar de um povo capaz de manter o bom humor mesmo diante das adversidades. Ceará que tam-

bém é berço de muitos importantes juristas brasileiros, como Clóvis Beviláqua, Fran Martins, José de Albuquerque Rocha (nosso inesquecível Rochinha) e tantos outros. De grandes poetas e artistas populares, como Patativa do Assaré, Belchior e Fagner.

Que também é terra de Rachel de Queiroz, que estreou na literatura com apenas 15 anos e aos 20 lançou sua obra mais famosa, O Quinze. Livro na qual transformou a dura realidade da seca de 1915 em algumas das páginas mais célebres do regionalismo nacional.

Primeira mulher a ingressar na Academia Brasileira de Letras, e também a primeira a ganhar o Prêmio Camões de Literatura. Aliás, na inteligência e pioneirismo de Rachel, abro um parêntese para uma saudação especial a todas as mulheres aqui presentes. Para todas nós, tenho certeza de que ela será sempre uma grande inspiração de força, coragem e capacidade realizadora.

Esse Ceará que mesmo com tantas belezas e singularidades, muito mais pela grandeza de seu povo, me orgulha de ser cearense; e hoje, particularmente, se torna muito mais sublime com a junção, nesse ambiente, de tantas pessoas de significado especial para mim, amigos e grandes colegas, ícones do direito notarial e registral brasileiro, autoridades ilustres, pela presença de todos os senhores inclusive dos que trazem consigo um pouquinho da alma e da cultura de tantos outros maravilhosos cenários desse nosso Brasil Aquarela - como bem definiu o compositor Silas Oliveira em sua Aquarela Brasileira. Cada um de vocês torna o meu Ceará ainda mais bonito com sua ilustre presença. E sem dúvida, todos farão desse fórum um memorável acontecimento!

Diante disso, o único sentimento que resta é o de profundo agradecimento pela

presença de todos vocês. E devido à importância em especial de alguns para a realização deste congresso, peço licença aos demais e tenho a honra de citá-los:

Primeiramente, ao presidente da Associação dos Notários e Registradores do Brasil, Cláudio Marçal Freire, e a toda sua diretoria, que viabilizaram nossas pretensões de concretizar esse evento no Ceará. Muito obrigado a você Cláudio, e a toda a sua equipe.

O mesmo sentimento dirijo ao nosso admirável colega Rogério Portugal Bacellar, atualmente presidente da Confederação de Notários e Registradores – CNR. Ainda como presidente da Anoreg/BR, foi ele quem primeiro assumiu o compromisso de fazer esse evento aqui. Depois, como presidente do CNR, continuou colocando-se inteiramente a disposição para o que fosse necessário. Seu gesto nunca será esquecido, tenha certeza.

Cito de forma especial, também, toda a diretoria e colaboradores da ANOREG/CE, do SINOREDI/CE e do IRTDPI/CE. Estes dois últimos representados pelos seus presidentes Denis Bezerra e Cláudio Pinho. A eles registro com muito carinho meus sinceros agradecimentos, pelo apoio e parceria com a ANOREG/CE nos assuntos de interesse dos notários e registradores deste Estado.

De coração, meu muito obrigada também ao colega e amigo Rainey Marinho, presidente da ANOREG/AL. Foi dele que partiu a ideia e foi ele quem muito me incentivou a lutar para trazer esse congresso para o Ceará. Sua generosidade e estímulo também fizeram a diferença, e lembrarei sempre.

Não poderia deixar de citar, ainda, toda a comissão organizadora do evento, em especial a Superintendente da ANOREG/BR, Fernanda

Castro, a Sucesso Eventos e a equipe da ANOREG/CE que não mediram esforços para tornar esse momento possível, e isso merece toda a minha gratidão.

Com muito carinho e reconhecimento me dirijo a todos os palestrantes, pessoas ilustres sem as quais esse congresso não se realizaria. Menciono, ainda, nossos patrocinadores, expositores e todos aqueles que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste evento. A confiança e parceria de vocês não apenas contribuíram para torná-lo possível, mas para o seu sucesso.

Por fim, agradeço de forma muito especial ao meu maior incentivador, meu querido marido Marcelo Borges, que está sempre ao meu lado, sendo o meu pilar mais forte, mais presente e mais necessário em todas as horas. E também aos nossos três amados filhos: Maria Helena, Nubia e Marcelo Filho, razões maiores de minha existência, que renovam em mim, a cada dia, a esperança na construção de um futuro melhor.

Sejam todos muito bem vindos ao nosso XIX Congresso Brasileiro de Direito Notarial e de Registro e ao nosso Ceará!

Excelente encontro a todos! Muito obrigada!

**Helena Jacéa**  
**Crispino Leite Borges**  
Presidente  
da ANOREG/CE

# PQTA



## PQTA, um marco na gestão cartorária

**Em uma edição histórica com número recorde de inscritos, com 136 cartórios de 18 Estados participando da premiação, a entrega do Prêmio de Qualidade Total Anoreg-BR (PQTA) realizada durante o XIX Congresso Brasileiro de Direito Notarial e de Registro, em Fortaleza, marca um novo momento na gestão dos Cartórios no Ceará com 10 serventias premiadas**

Na noite de sexta-feira, 17 de novembro, em uma festa de gala ocorreu a entrega do Prêmio de Qualidade Total Anoreg-BR (PQTA). Durante a cerimônia, de forma inédita, 10 cartórios cearenses foram agraciados, sendo 8 na categoria ouro e 2 na prata. Contudo, o que é importante pontuar nessa trajetória é que alguns meses antes da glamorosa solenidade da entrega do Prêmio, para muitas serventias, conseguir figurar entre os concorrentes era algo “inimaginável”. Essa foi a expressão usada por Fábria Gondim, titular do ofício de registro civil das pessoas naturais de Taíba, distrito de São Gonçalo do Amarante.

Fábria é representante do único cartório de distrito a concorrer ao Prêmio no Ceará. Ganhadora da categoria ouro, o cartório de Taíba sintetiza as transformações pro-

duzidas pelo PQTA. Nas palavras de diversos participantes, a experiência significa um divisor de águas para a categoria. Helena Borges, presidente da Anoreg-CE e titular do 3º tabelionato de notas, protesto e registro de imóveis títulos e documentos e pessoas jurídicas de Russas, narra como o processo foi transformador. “No começo era difícil acreditar que havia chances de concorrer. As modificações nas rotinas e procedimentos internos são inúmeras e isso nos parecia um grande obstáculo. Lembro que criamos um grupo de Whatsapp que foi um grande termômetro dessa mudança. Começamos a trocar mensagens com certa descrença e a medida que víamos como as novas práticas eram produtivas um novo ânimo tomou conta do grupo. A empolgação no final era contagiante”, explica.

O grupo passou a ser uma espécie de fórum no qual notários e registradores compartilhavam receios, mas também experiências e novas ideias para a gestão. Essa era um ferramenta motivadora diante dos critérios objetivos a serem seguidos em busca do Prêmio. Especificamente, qualquer ofício extrajudicial que queira concorrer ao PQTA tem que atentar para práticas de gestão que atendam a 9 requisitos: 1 - estratégias; 2 - gestão operacional; 3 - gestão de pessoas; 4 - instalações, 5 - gestão de segurança e saúde no trabalho, 6 - gestão socioambiental, 7 - gestão da informatização e controle de dados, 8 gestão da inovação e 9 – compliance.

Aline Brito, CEO e fundadora da Conceitus Gestão Empresarial & Pública, que trabalhou na preparação dos

cartórios inscritos no prêmio, relata que “quando começamos este trabalho junto às serventias, o acordado com a Anoreg-CE foi de desenvolver os cartórios na busca da premiação na categoria Bronze, uma vez que só tínhamos 50 dias partindo do zero, mudando paradigmas e hábitos existente entre os colaboradores, titulares e gestores dos cartórios. Porém, desenvolvemos junto a essas serventias um relacionamento baseado em uma confiança mútua e a percepção da necessidade da melhoria contínua e busca da satisfação de colaboradores e clientes, com isso conseguimos desenvolver muitas práticas em todos os requisitos de qualidade”, explica.

A fala de Aline ressalta essa mudança de postura, prova disso é que, mesmo com a meta inicial sendo bronze, ao final do processo foram 8 cartórios ganhadores na categoria ouro e 2 na categoria prata. Ou seja, todos superaram a meta estabelecida. O impacto das novas técnicas implementadas é perceptível na fala dos ganhadores, em sua grande maioria, eles expressaram como os trâmites internos foram organizados e otimizados, se refletindo tanto no cotidiano do próprio funcionário do cartório como também na rotina do cliente que está do outro lado do balcão.

Os 9 requisitos das boas práticas de gestão se traduzem efetivamente na melhoria dos serviços. Para citar alguns exemplos mais contundentes: todas as serventias que participaram do PQTA tem algum tipo de canal direto para falar com o titular do Ofício, seja através de e-mail, caixa de sugestões, contato no site... As maneiras são diversas, mas há uma via de comunicação em que o cliente fala com o responsável sem intermediários. Outro ganho ligado à acessibilidade é que além de uma mudança estrutural nos cartórios para receber pessoas com alguns tipos de deficiências, tais como balcões e banheiros adapta-

dos, rampas, área de espera para cadeirantes e outras modificações no espaço físico, os locais de atendimento passam também a contar com tabelas de emolumentos em braile e com funcionários treinados em libras para garantir o acesso amplo a qualquer pessoa que procure seus serviços.

Os clientes também podem solicitar atendimento especializado, no caso de alguma dificuldade específica e, diante de alguma dificuldade de acesso, serem atendido sem hora marcada. Há também uma melhoria na sinalização com uma discriminação minuciosa dos serviços praticados e os valores correspondentes, para que o cliente não apenas possa verificar a transparência na cobrança bem como tenha acesso à todos os documentos solicitados para determinado serviço, evitando deslocamentos desnecessários e informações truncadas.

As melhorias também são relativas à coleta de material reciclado dos cartórios, adesão em campanhas socioeducativas e, sobretudo, na estruturação de processos que levam, por exemplo, a diminuição dos prazos na entrega de certidões, registros e outros documentos. Para Paulo Jakson, topógrafo e servidor da Prefeitura Municipal de Russas, as mudanças podem ser sentidas por quem está na “ponta” do processo: “o que se percebe é o bom atendimento, na atenção e na qualificação dos funcionários”, afirma. Por conta da profissão que exerce, Paulo requer com frequência os serviços da serventia de Russas, mas observa que há tipos distintos de clientes; o que sabe exatamente o que está procurando e aquele que tem apenas noções básicas. Prestar atenção nessa diferença é fundamental para a boa prestação do serviço. É nisso que o atendimento se destaca por entender o tipo de necessidade de quem procura a serventia extrajudicial e rapidamente tentar resolver

a demanda.

O que acontece nesse efeito em cadeia é que a mudança nos procedimentos internos tanto estimula quem trabalha nos cartórios, como se reverte para quem procura os serviços. Por isso, o PQTA é um estímulo imenso ao aprimoramento, tanto que a meta para 2018 é a subida no ranking de quem participou esse ano como o ingresso de novos inscritos. Contudo, além da premiação, os resultados sentidos na prática

diária dos cartórios tem um impacto gigantesco, tanto que antes mesmo da noite da entrega dos prêmios, o grupo de cartórios concorrente se estimulava também pelos resultados sentidos na prática. Assim, a expectativa é de que o PQTA sirva como forma de levar a modernização para cartórios que se encontram nos rincões do Brasil. “Não resta dúvida que o Prêmio é uma oportunidade única de nos reinventarmos”, finaliza Helena Borges.

## Veja a lista dos cartórios cearenses que foram premiados

### Categoria ouro

**1 – Cartório do 1º Ofício de Registro de Imóveis de Fortaleza**  
Titular: José Anderson Cisne

**2 – Cartório do 5º Ofício de Registro de Imóveis de Fortaleza**  
Titular: Monique Gurgel de Sousa Coelho

**3 – Cartório do Ofício de Notas e Registros de Amontada**  
Titular: Fagner França da Silva

**4 - Cartório do Ofício de Registro Civil das Pessoas Naturais e Anexos de Irauçuba**

Titular: Cláudia Regina Nogueira

**5 - Cartório do 2º Ofício de Registro de Imóveis e Tabelionato de Notas e Protestos, Títulos e Documentos e Pessoas Jurídicas de Paraipaba**

Titular: Vicente Damasceno Neto

**6 - Cartório do Ofício do Registro de Imóveis e Tabelionato de Notas e Protesto, Títulos e Documentos e Pessoas Jurídicas de Pentecoste**

Titular: Maria Helena Soares Gondim

**7 - Cartório do 3º Tabelionato de Notas, Protesto e Registro de Imóveis, Títulos e Documentos e Pessoas Jurídicas de Russas**

Titular: Helena Jacéa Crispino Leite Borges

**8 – Cartório do Ofício de Registro Civil das Pessoas Naturais de Taíba, distrito de São Gonçalo do Amarante**

Titular: Fábica Soares Gondim

### Categoria prata

**1 – Cartório do 2º Ofício de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos, Pessoas Jurídicas e Tabelionato de Notas e Protestos de Crateús**

Titular: Maria Goretti Albuquerque Nascimento

**2 – Cartório do 2º Tabelionato de Notas, Protesto de Títulos e Anexos de Iguatu**

Titular: Expedito William de Araújo Assunção

# VENCEDORES PQTA 2017

“O PQTA, em verdade, representa excelência na prestação dos serviços para nós e para todos os outros cartórios que o esposam em termos de Brasil. É uma louvável iniciativa da Anoreg-BR. Vale ressaltar que hoje isso é baseado numa norma brasileira específica porque, por muitos anos, nós fomos certificados pelo ISO 9001. Agora, nós buscamos a excelência com os ditames dessa nova normatização”.

**José Anderson Cisne**

Cartório do 1º Ofício de registro de imóveis de Fortaleza

“O PQTA tem sido de suma importância para a melhoria do ambiente interno e externo da serventia, onde os colaboradores vão trabalhar hoje com muito mais satisfação, o que também é visto pelos clientes. Todos eles conseguem visualizar as melhorias que estão sendo colocadas a partir da qualificação para o PQTA”.

**Helena Jacéa Crispino Leite Borges**

Cartório do 3º tabelionato de notas, protesto e registro de imóveis, títulos e documentos e pessoas jurídicas

“Pela primeira vez estou participando do PQTA e estou maravilhado porque descobri que é o caminho correto para se avançar na excelência dos nossos serviços prestados à população brasileira. Estou muito feliz e espero continuar participando dos prêmios que surgirem para nosso aprimoramento”.

**Vicente Damasceno Neto**

2º ofício de registro de imóveis e tabelionato de notas e protestos, título e documentos e pessoas jurídicas de Paraipaba

“O PQTA representou uma inovação, melhorias no cartório, oxigenação na equipe que trabalha conosco. Fez com que nós agregássemos condições melhores para os usuários de cartório e fez com que nós pensássemos de uma maneira grande, melhor, que pudesse satisfazer sempre a sociedade”.

**Fagner França da Silva**

Cartório do Ofício de Notas e Registros de Amontada

“Entendo que a premiação do PQTA veio justamente para mostrar esse reconhecimento das nossas serventias, no sentido de expor para a população a qualidade dos nossos serviços em relação ao atendimento e também em relação à segurança jurídica dos atos praticados”

**Monique Gurgel de Sousa Coelho**

Cartório do 5º ofício de registro de imóveis de Fortaleza

“O PQTA foi muito importante para mim na questão da gestão interna e dos colaboradores, no atendimento ao cliente, na satisfação do usuário, na melhoria do ambiente de trabalho, na padronização dos serviços, na acessibilidade... É muito rico o processo, é um divisor de águas na profissão da gente. Há um antes e um depois em se tratando de PQTA”.

**Cláudia Regina Nogueira**

Cartório do Ofício de registro civil das pessoas naturais e anexos de Irauçuba

“A importância do prêmio é algo que não consigo explicar para nós que vivemos no interior, em Pentecoste, uma cidade pobre. Nós temos pelejado. Todos trabalhando para que o cartório melhore. E sempre digo aos que trabalham conosco que os clientes devem ser bem tratados. Aos que nos procuram, a gente deve explicar muito bem o que está dentro da lei”

**Maria Helena Soares Gondim**

Cartório do Ofício do registro de imóveis e tabelionato de notas e protesto, títulos e documentos e pessoas jurídicas de Pentecoste

“O PQTA representou para a nossa serventia uma transformação que era inimaginável. Aqui no Ceará nós somos o único distrito a participar dessa premiação. Dentre as inovações trazidas, posso dizer que a padronização dos serviços e a satisfação do cliente foi nosso maior diferencial.”

**Fábia Soares Gondim**

Cartório do Ofício de registro civil das pessoas naturais de Taíba, distrito de São Gonçalo

“A importância é o desenvolvimento de melhorias técnicas para o cliente. O aprimoramento é visto tanto internamente, por parte dos nossos funcionários, como externamente, por quem procura nossos serviços. Há uma mudança na gestão com efeitos muito significativos”

**Edmar Albuquerque Nascimento**

Cartório do 2º ofício de registro de imóveis, títulos e documentos, pessoas jurídicas e tabelionato de notas e protestos de Crateús

“O PQTA para o cartório representou a melhoria dos seus atendimentos, tanto para o cliente como para os próprios funcionários. Em suma, é uma melhor qualidade dos serviços para todos”.

**Exedito William de Araújo Assunção**

Cartório do 2º tabelionato de notas, protesto de títulos e anexos de Iguatu