



...a
...visão
...conhecida como o p
...para pro... cultura
...e gestão... no

Boletim Informativo

Estimular as Serventias do Estado
...G... a
...idade e...

PIQMT

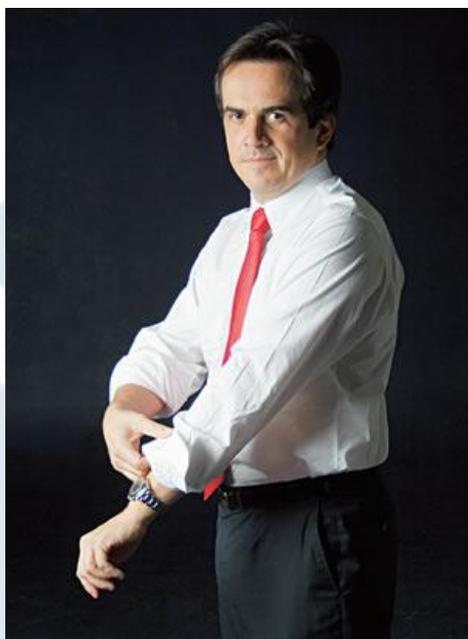


Maio/2013

PARA PENSAR

“Acredite, sempre que um chefe arregaçar as mangas e realizar algum trabalho pesado, a notícia chegará a todos os cantos do escritório.” [ou do mundo].

Havey Mackay

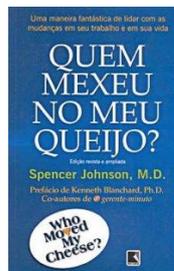


DICA DE LEITURA

O best-seller, *Quem Mexeu No Meu Queijo?* tornou-se uma obra de referência quase indispensável no campo da gestão, e um clássico indisputável na autoajuda. Talvez o segredo do seu sucesso seja a forma como transmite, numa linguagem simples e através de uma divertida parábola, ensinamentos profundos sobre a melhor forma de lidar com a mudança e instrumentos valiosos para compreender um mundo em constante mudança a um ritmo cada vez mais acelerado.

Sinopse

Uma parábola que busca revelar verdades sobre mudança. É uma história sobre quatro personagens - dois ratos e dois humanos do mesmo tamanho dos roedores - que vivem em um labirinto em eterna procura por queijo, que os alimenta e os faz feliz. O queijo é uma metáfora daquilo que se deseja ter na vida, seja um bom emprego, um relacionamento amoroso, dinheiro, saúde ou paz espiritual. O labirinto é o local onde as pessoas procuram por isso - a empresa onde se trabalha, a família ou a comunidade na qual se vive. Nesta história, os personagens se defrontam com mudanças inesperadas. Um deles é bem-sucedido, e escreve o que aprendeu com sua experiência entre as paredes do labirinto.



PALAVRAS DA PRESIDENTA

É com grande satisfação que a ANOREG/MT realiza a 1ª Edição do Programa Inspire Qualidade Total nos Serviços Notariais e Registros Mato-grossenses – PIQMT, bem como, a publicação do Boletim Informativo levando a todos os inscritos e demais colegas, uma síntese das principais realizações e das experiências bem sucedidas de notários e registradores que se propõem a transformar seus serviços em exemplos a serem seguidos por toda a classe.

A 1ª edição do PIQMT é uma iniciativa ousada, com o objetivo de preparar os cartórios mato-grossenses para as

exigências atuais e futuras, incentivando investimentos em gestão, considerados imprescindíveis na busca da excelência no atendimento aos seus usuários.

O programa é importante para a classe como um todo e para a associação também, cujo intuito é de aproximar a população das serventias e vice-versa. É importante também aos olhos da Corregedoria-Geral da Justiça, que observará que estamos empenhados e comprometidos com o bem estar dos nossos colaboradores e clientes, e, do mesmo modo estreitará o contato entre as serventias do Estado, objetivando a troca de informações necessárias ao aprimoramento das atividades.

Agradeço a cada um dos participantes do PIQMT, e igualmente, agradeço a todos os membros da diretoria, nossos parceiros nessa realização, pelo apoio dado ao programa. Também não poderia deixar de agradecer aos nossos colaboradores da sede da Anoreg-MT, e dos polos regionais, que atuando na organização efetivam as ações necessárias para que os eventos aconteçam.

Deixo registrado também o meu agradecimento à Corregedoria-Geral da Justiça do Estado de Mato Grosso, pelo apoio institucional.

Temos a honra de contar com uma profissional capacitada em programas de excelência em gestão pública e auditoria de Serviços Notariais e Registrais, Thais de Paula Ribeiro, para conduzir os trabalhos. Cabe-nos agora, difundir os seus ensinamentos levando-os para todos os colaboradores das serventias que aderiram.

Boa leitura!

Maria Aparecida Bianchin Pacheco
Presidenta da Anoreg-MT

EVOLUÇÃO DO PIQMT

3

Mais de 70 Serventias apresentaram adesão ao Programa PIQMT - 2013

Encerrou-se neste dia 10 de maio de 2013 o prazo para formalização das adesões ao programa PIQMT - 2013. Setenta e três Serventias de todo as regiões do estado de Mato Grosso serão avaliadas pelo Sistema de Gestão AEGIS (Autoavaliação das Estratégias Gerenciais Internas das Serventias) verificando o nível de maturidade de sua gestão. Após esse resultado, serão distribuídas tarefas como base comum a todos para como redução de variabilidade, ampliação da qualidade dos serviços prestados, melhoria na transparência, padronização dos processos e ampliação de sua taxa de sucesso.

O PIQMT atingiu nesse primeiro ciclo mais de 35% dos Serviços Notariais e Registrais do estado de Mato Grosso, sendo 55% de grande porte, 36% de médio porte e 9% de pequeno porte. A classe de associados predomina com 93% dos inscritos no programa.

Região Pólo	Nº de Adesões
Água Boa	6
Juina	10
Pontes e Lacerda	7
Rondonópolis	11
Sede	14
Sinop	17
Tangará da Serra	7
Total	72

Tabela 1 Número de adesões por região no MT

Incentivo, Treinamento e Educação para a Qualidade

Com o objetivo de sensibilizar as equipes que atuarão como as lideranças do programa internamente para a eficácia do PIQMT e incentivar candidaturas ao Prêmio PIQMT – 2013 seremos realizados por todo o estado de Mato Grosso. Os temas serão:

ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade
ISO 15906 – Gestão Empresarial para serviços notariais e de registros
ISO 19011 – Gestão de Auditorias
Lean Thinking - Programa 5s e Gestão Visual

Sob a coordenação de Thais de Paula Ribeiro, gestora do PIQMT, especialista em Gestão Estratégica e Qualidade em organizações, irá apresentar recursos, métodos, ferramentas, benefícios e informar a todos sobre os conceitos e a estrutura do PIQMT, que está em sua 1ª edição, ciclo 2013.

Mais de 140 pessoas serão capacitadas no período de maio a julho de 2013.



Agenda

Pólo	Data treinamento	Horário
SINOP	25/05 a 28/05	8h as 18h
JUINA	31/05 a 03/06	8h as 18h
PONTES E LACERDA	06/06 a 09/06	8h as 18h
TANGARÁ DA SERRA	13/06 a 16/06	8h as 18h
CUIABÁ	20/06 a 23/06	8h as 18h
ÁGUA BOA	04/07 a 07/07	8h as 18h
RONDONÓPOLIS	11/07 a 14/07	8h as 18h

4

Cada serventia possui **duas inscrições gratuitas**. Será inserido um valor adicional para novas inscrições ao programa PIQMT. Verifique informações via site: <http://piqmt.com.br>

A Serventia deverá enviar a ficha de inscrição devidamente preenchida, antes do início dos treinamentos. As inscrições deverão ser realizadas também via site.

Serventias que fizeram sua adesão para o 1º Ciclo do PIQMT – 2013

1	Cartório do 1º Ofício de Querência	Querência-MT
2	1º Serviço Registral	São José dos Quatro Marcos-MT
3	Registro de Imóveis, Títulos e Documentos	Poxoréu-MT
4	Segundo Serviço Notarial e Registral	Barra do Bugres-MT
5	Cartório do 2º Ofício	Jaciara-MT
6	Primeiro Ofício Extrajudicial	Cláudia-MT
7	Cartório de Registro Civil e Notas	Juruena-MT
8	Cartório do 1º Ofício	Colíder-MT
9	1º Serviço Registral, Títulos e Documentos – Cartório Fernandes	Água Boa-MT
10	1º Serviço Registral	Porto Esperidião-MT
11	2º Ofício Notarial e Registral	Canarana-MT
12	Primeiro Serviço Notarial e Registral – 1º Ofício	Pontes e Lacerda-MT
13	Primeiro Ofício	Nova Ubiratã-MT
14	6º Serviço Notarial e Registro de Imóveis	Cuiabá-MT
15	1º Serviço Registro de Imóveis e de Títulos e Documentos	Nova Mutum-MT
16	1º Ofício de Registro de Imóveis e Títulos e Documentos	Lucas do Rio Verde-MT
17	Serviço de Registro de Imóveis e Títulos e Documentos	Terra Nova do Norte-MT
18	1º Ofício de Registro de Imóveis Títulos e Documentos	Juara-MT
19	2º Serviço Notarial e Registral	Rosário Oeste-MT
20	Serventia do Distrito de Nossa Senhora da Guia	Nossa Senhora da Guia-MT
21	Cartório do 1º Ofício – Registro de Imóveis, Títulos e Documentos	Matupá-MT

22	2º Serviço Notarial e Registral	Campo Novo do Parecis-MT
23	Cartório do 1º Ofício	Campo Novo do Parecis-MT
24	Segundo Tabelionato de Notas Protesto e Registro Civil	Poxoréu-MT
25	ANOREG-MT – Associação dos Notários e Registradores do Estado de Mato Grosso	Cuiabá-MT
26	2º Serviço Notarial e Registral	Santo Antonio de Leverger-MT
27	1º Serviço Registral	Paranaíta-MT
28	1º Serviço Registral	Sinop-MT
29	2º Serviço Notarial e Registral	Sinop-MT
30	1º Serviço Notarial e Registral	Cuiabá-MT
31	1º Serviço Registral	Nova Monte Verde-MT
32	1º Serviço Registral	Campinápolis-MT
33	2º Serviço Notarial e Registral	Paranaíta-MT
34	1º Serviço Notarial e Registral	Tangará da Serra-MT
35	2º Serviço Notarial e Registral	Tapurah-MT
36	2º Serviço Notarial e Registral	Paranatinga-MT
37	IEPTB-MT – Instituto de Estudos e Protesto de Títulos-Seção MT	Cuiabá-MT
38	2º Serviço Notarial e Registral	Campo Verde-MT
39	1º Serviço Notarial e Registral	Primavera do Leste-MT
40	2º Serviço Notarial e Registral	Lucas do Rio Verde-MT
41	2º Serviço Notarial e Registral	Diamantino-MT
42	2º Serviço Notarial e Registral	Nova Mutum-MT
43	2º Serviço Notarial e Registral	Brasnorte-MT
44	1º Serviço Registral	Brasnorte-MT
45	1º Serviço Notarial e Registral	Porto dos Gaúchos-MT
46	1º Serviço Notarial e Registral	Várzea Grande-MT
47	2º Serviço Notarial e Registral	Água Boa-MT

48	1º Serviço Registral	Tapurah-MT
49	2º Serviço Notarial e Registral	Pedra Preta-MT
50	1º Serviço Notarial e Registral	Cáceres-MT
51	2º Serviço Notarial e Registral	Pontes e Lacerda-MT
52	1º Serviço Registral	Apiacás-MT
53	2º Serviço Notarial e Registral	Primavera do Leste-MT
54	2º Serviço Notarial e Registral	Tabaporã-MT
55	Serviço Registral e Notarial Xavier de Matos	Cuiabá-MT
56	Serviço Registral e Notarial	Canabrava do Norte-MT
57	1º Serviço Registral	Jauru-MT
58	2º Serviço Notarial e Registral	Juína-MT
59	Serviço Registral e Notarial	Nova Brasilândia-MT
60	1º Serviço Registral	Pedra Preta-MT
61	2º Serviço Notarial e Registral	Cáceres-MT
62	1º Serviço Notarial e Registral	Cotriguaçu-MT
63	1º Serviço Registral	Feliz Natal-MT
64	2º Serviço Notarial e Registral	Apiacás-MT
65	7º Serviço Notarial e Registral	Cuiabá-MT
66	2º Serviço Notarial e Registral	Cuiabá-MT
67	1º Serviço Notarial e Registral	Alto Araguaia-MT
68	1º Serviço Registral	Dom Aquino-MT
69	1º Serviço Registral	Sapezal-MT
70	2º Serviço Notarial e Registral	Sorriso-MT
71	2º Serviço Notarial e Registral	Terra Nova do Norte-MT
72	1º Serviço Registral	Paranatinga-MT
73	1º Serviço Registral	Sorriso-MT



“ Com a implantação do PIQMT poderei prestar um serviço mais ágil, eficaz, seguro, confiável e moderno a sociedade, tendo servidores motivados e com uma visão mais abrangente de uma sociedade sempre efervescente e integrada. ”

Paulo Morais Fernandes - 1ª Serviço Registral Títulos e Documentos de Água Boa



“ O PIQMT é um programa que contribuirá para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos cartórios extrajudiciais, por meio da institucionalização de princípios de qualidade. Apoiar o programa é um processo de mudança de uma cultura burocrática para uma cultura gerencial, fortalecendo a delegação, o atendimento ao cidadão, a racionalidade no modo de fazer, a definição clara de objetivos, a motivação dos colaboradores e o controle de resultados ”

**Belª Maria Aparecida Bianchin Pacheco
Cartório de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos da Comarca de Poxoréu-MT**



“ Espero que seja uma oportunidade para motivação e qualificação da nossa equipe do Primeiro Ofício de Porto Esperidião, para o aprimoramento e a eficiência dos serviços que prestamos aos nossos usuários. ”

Rosangela Poloni - Registradora



“ Nós esperamos que através do PIQMT tenhamos um aumento da satisfação e lealdade dos associados. Redução dos custos operacionais. Melhoria da transferência de conhecimento dentro da empresa e melhora do estado de espírito aumentando a motivação dos colaboradores à medida em que trabalharemos com maior eficiência. ”

Anete Ribeiro - Secretária Executiva - Anoreg-MT



“ O PIQMT é um projeto que visa tornar mais eficiente a execução dos trabalhos, saneando praticas e vícios ineficazes, abrindo novos horizontes nos serviços extrajudiciais de Mato Grosso, no que diz respeito à eficiência e eficácia. ”

**Paulo Rogério Soares Valente - Oficial Registrador
1º Ofício de Campinápolis**



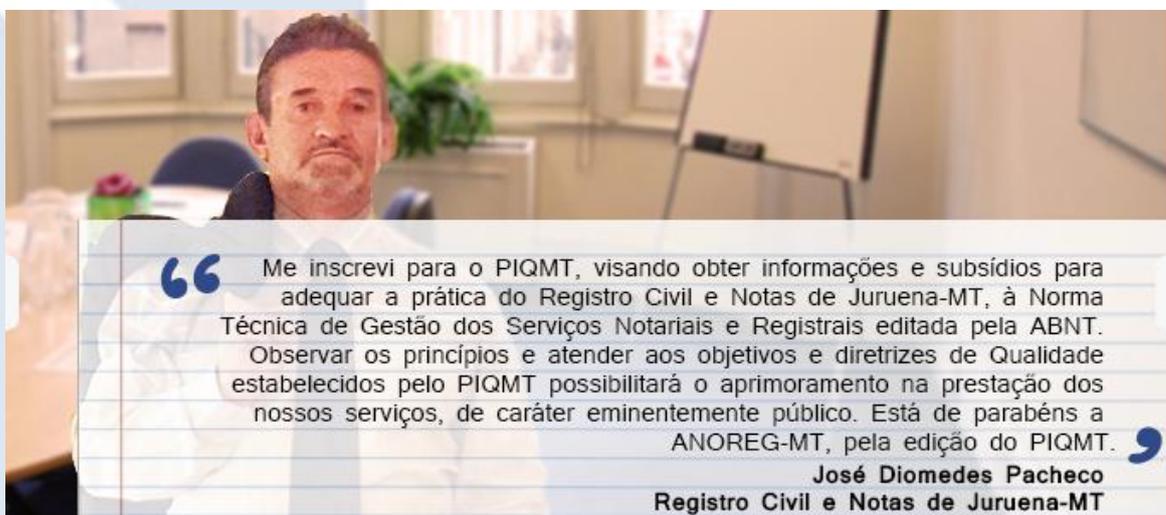
“ Mediante o programa PIQMT, pretendemos melhorar a eficiência da gestão, com o objetivo de atingir alto desempenho institucional, tendo como foco a inovação nos modelos de trabalho na perspectiva da sustentabilidade dos negócios e a satisfação do cidadão. ”

**Marcelo Linck
Cartório do 1º Ofício de Querência/MT**



“ O Programa Inspire Qualidade Total nos Serviços Notariais e Registrais Mato-Grossenses viabilizará a realização do conclave que a maioria dos servidores do direito almeja para a classe. Uniformizará a forma de proceder aos atos notariais e registrais, bem como dinamizará o atendimento ao público, hoje, completamente dispar entre uma serventia e outra. ”

**Marcelo Rodrigues de Freitas - Primeiro Serviço Notarial e Registral
1º Ofício de Pontes e Lacerda/MT**



“ Me inscrevi para o PIQMT, visando obter informações e subsídios para adequar a prática do Registro Civil e Notas de Juruena-MT, à Norma Técnica de Gestão dos Serviços Notariais e Registrais editada pela ABNT. Observar os princípios e atender aos objetivos e diretrizes de Qualidade estabelecidos pelo PIQMT possibilitará o aprimoramento na prestação dos nossos serviços, de caráter eminentemente público. Está de parabéns a ANOREG-MT, pela edição do PIQMT. ”

**José Diomedes Pacheco
Registro Civil e Notas de Juruena-MT**

INSPIRANDO CONCEITOS E IDÉIAS

PLANEJAMENTO

A ética como aliada

Em tempos de faxina no Planalto (de novo!), corruptos e corruptores, nomeações por conveniências, e não por méritos, ministros que se encontram em “escritórios” instalados em hotéis – em horário de expediente – e obras que dispensam licitações porque se tornaram “urgentes”, adotar princípios éticos pode ser um diferencial para as empresas e servir de exemplo para muita gente por aí.

É senso comum que hoje as organizações, sejam de pequeno ou grande portes, convivam com situações que envolvem pressão por resultados, competitividade, prazos, controle de gastos e outras capazes de deixar qualquer profissional em constante tensão. Em momentos como esse, reverter o quadro e alcançar o objetivo é crucial. A questão, para muitos, é que a estratégia adotada para isso passa longe de valores como ética, moral e respeito. Mas existem organizações que vêm fazendo justamente o contrário e sendo reconhecidas por isso – e esse número está crescendo.

Empresas de diferentes segmentos têm nos seus códigos de conduta um importante instrumento para que interajam adequadamente com os seus diferentes públicos, norteados por procedimentos e posturas. A atuação ética das organizações vem rendendo não só bons resultados internos como está sendo uma aliada em suas conquistas. A Solae, líder mundial no desenvolvimento de tecnologia para ingredientes à base de soja, é um exemplo claro disso. Em março, foi reconhecida pelo Ethisphere Institute como uma das Empresas Mais Éticas do Mundo (WME).

A empresa se destacou por implementar práticas e iniciativas de negócios que foram decisivas para o seu sucesso, gerando benefícios à comunidade e avanço nos padrões éticos do setor de alimentos. “A Solae está profundamente comprometida com a ética em tudo o que faz, e esse é um dos nossos quatro valores corporativos”, destaca Cornel Fuerer, vice-presidente, diretor jurídico e diretor de *compliance* (normas) da multinacional. “Ser homenageada como uma das Empresas Mais Éticas do Mundo pelo segundo ano é gratificante, em razão das conquistas da empresa, e nos motiva a continuarmos tendo a ética como uma prioridade em todos os aspectos de nossos negócios”, complementa o executivo.

Para incluir a ética na política da empresa, é de suma importância que ela tenha claros tanto seus objetivos quanto as ferramentas para atingi-los, incluindo o seu corpo de funcionários e suas competências. Equipes coesas e bem organizadas são fundamentais para que qualquer procedimento seja colocado em prática e devidamente cumprido.

Na Solae, uma *joint venture* entre a DuPont e a Bunge, a “cartilha” com os valores trabalhados pela empresa é passada ao funcionário logo que ele ingressa na companhia. Além da ética, as atividades e relações institucionais são baseadas em segurança e saúde, na proteção ao meio ambiente e no respeito às pessoas. “Todos os novos funcionários, estagiários e contratados, recebem treinamento sobre os valores corporativos e políticas da companhia assim que iniciam o seu trabalho. Além disso, todos os líderes da empresa são orientados a dar o exemplo e a encorajar os colaboradores a seguirem as



diretrizes estabelecidas”, explica a coordenadora regional de recursos humanos da Solae na América Latina e África Subsaariana, Renata Vieira.

Ainda de acordo com a coordenadora, além do treinamento inicial para os novos funcionários, a Solae trabalha seus valores também com aqueles que estão há mais tempo na empresa por meio de apresentações periódicas e outras ações sobre o tema. A definição de políticas e procedimentos claros e transparentes facilita o comportamento que os colaboradores devem ter, seja com outros colegas ou com clientes e fornecedores. Mesmo assim, caso tenham dúvidas de como agir em determinada situação, eles podem recorrer aos diversos canais disponibilizados pela empresa para esclarecimento e orientação sobre qualquer procedimento. Da mesma forma, são encorajados a comunicar incidentes antiéticos que presenciarem, podendo acessar canais de reporte anônimo, se preferirem.

Essas iniciativas permeiam cada vez mais as diretrizes da companhia e norteiam as ações realizadas. Segundo Renata, a maneira como acordos e parcerias são conduzidos é tão importante quanto o negócio em si. E isso depende do comportamento dos seus funcionários, que devem zelar pela imagem da empresa. “A importância da ética no ambiente corporativo está relacionada diretamente às ações de cada funcionário, e tais ações geram impactos na reputação da Solae. Por isso, a apresentação dos valores corporativos também é uma forte prática nossa e está presente em qualquer contato com clientes, fornecedores, parceiros e nas reuniões internas”, garante a coordenadora.

Nortear-se pela ética deveria ser pré-requisito, uma norma social generalizada, e não um diferencial, uma qualidade ou uma virtude a ser destacada. Infelizmente, não é o que acontece, e práticas como essa, da Solae, merecem destaque.

Fonte: Revista Liderança, artigo de Júlio Clebsch

QUALIDADE

Por que brainstorming não funciona tão bem como deveria

12

Paris, começo do século XX, escritores, artistas, músicos e cientistas se reúnem para discussões acaloradas sobre diversos assuntos, de ciência à democracia. Vienna, rua Berggasse Nº19, um cara chamado Freud promove todas às quartas um encontro com médicos, filósofos e cientistas para discutir uma nova área que acabara de surgir, a psicanálise. Londres, século XVIII, Benjamin Franklin realiza um encontro do seu Club of Honest Whigs na London Coffee house para discutir novas ideias.

Curte um brainstorm?



Essas reuniões eram uma espécie de protótipo do que chamamos hoje de *brainstorming*. Será que as empresas de hoje podem aprender algo com elas?

Boas ideias surgem de ambientes férteis onde pessoas diferentes colaboram na busca de um objetivo em comum. No caso dos cafés europeus, aprender, solucionar problemas, criar coisas novas ou simplesmente debater. Naturalmente, havia muita discussão, mas elas

são partes importantes do processo de inovação, quando a **colisão de ideias** levam a novas possibilidades, às vezes ainda mais originais. Esses lugares eram tão ricos de conhecimento que funcionaram como laboratórios para o iluminismo e **modernismo**.

No final da década de 90, Martin Ruef, um professor de Stanford fez uma pesquisa para descobrir qual a relação entre inovação e diversidade. Ele descobriu que pessoas que tinham um **networking horizontal**, mais diversificado, eram 3 vezes mais criativas do que pessoas com **networking vertical** (unificado). Resultado similar foi encontrado por outro professor chamado Ronald Burt, que descobriu que funcionários de uma empresa tinham mais dificuldades em encontrar soluções quando compartilhavam informações com o seu próprio departamento do que quando compartilhavam primeiramente com colegas de outros departamentos.

Diversidade e interdisciplinaridade são tão importantes para a inovação que empresas como 3M e Apple estimulam a comunicação entre departamentos; e algumas grandes agências de propaganda contratam profissionais de áreas nada a ver com publicidade, como artistas, arquitetos e cientistas.

As reuniões de brainstorming das empresas já estão condenadas antes mesmo que os participantes tomem seus lugares. O principal motivo é a falta de diversidade. São sempre as mesmas pessoas – geralmente com perfis parecidos –, no mesmo lugar, no mesmo formato... isso não mata a criatividade, mas a acorrenta no pé da cadeira.

O motivo que tornava os encontros nos cafés europeus tão produtivos era justamente a falta de amarras. Ninguém estava preso a nada (como empresa), nem devia nada a ninguém (como chefe) e não havia pré-requisitos para participar (como ser contratado, currículo, etc). Ou seja,

tudo que você precisava era ter ideias novas e bons argumentos.

Brainstorming é uma boa ferramenta, e como tal, deve ser bem manipulada para gerar resultados. Não há nada de errado com o *“brain”* em si, mas com a forma que ele acontece. Falta loucura, ruído, liberdade; tudo que os cafés de antigamente possuíam.

Procure convidar pessoas diferentes; se você é gestor, veja se você não causa desconforto na equipe; nunca leve a opinião do outro para o lado pessoal (isso é um veneno!); diga o objetivo e um ponto de partida, mas nunca o caminho. Opiniões e ideias precisam fluir naturalmente no ar. Dessa forma, elas irão colidir, completar ou se transformar originando novas ideias que, caso contrário, nunca existiriam.

Na próxima vez que você fizer um brainstorming, não leve apenas o café, leve um pouco de loucura!

Fonte: Site pequeno guru

COMUNICAÇÃO

Sete dicas para uma comunicação eficaz

1. **Elegância** – A elegância de uma pessoa não está apenas em suas roupas, mas também na maneira de andar, gesticular e verbalizar suas ideias. Um homem vestido com roupas Armani, usando um relógio Rolex, exalando um perfume Kenzo e com comportamentos agressivos não passa de uma vitrine bonita.
2. **Cumprimento** – Ao chegar em uma empresa, procure cumprimentar os porteiros. Eles estão desempenhando seu trabalho, são pagos para isso, mas, antes de tudo, são seres humanos. O mesmo vale para os garçons, recepcionistas, frentistas, etc.

3. **Tom de voz** – Pelo tom da nossa voz, podemos passar firmeza, arrogância, deboche, amabilidade, ironia, credibilidade, dúvida, entre outros. Gritar, então, nem pensar. Há um ditado que diz: “Se grito resolvesse alguma coisa, porco não morreria”. Aqueles gerentes que gritam com a equipe esperando resultados estão fadados ao fracasso ou a um processo por assédio moral.



4. **Gesticulação** – O corpo fala. Os chineses já diziam: “Uma imagem vale mais que mil palavras”. Charles Chaplin nos encantou e nos brindou com belíssimas mensagens somente através da imagem. Sendo assim, devemos observar nossa gesticulação. Ao bater a porta com força, posso demonstrar raiva; ao torcer os lábios, insatisfação; ao bater o pé no chão ou objetos na mesa, impaciência...

5. **Discordância** – Conta-se que certa vez um chinês estava no cemitério colocando um prato de arroz no túmulo de seu ente querido. Do outro lado, uma pessoa colocava flores também no túmulo de seu familiar estimado. O segundo, olhando o chinês, perguntou:

— Você acha mesmo que seu defunto virá comer esse arroz?

E o chinês respondeu:

— Sim, quando o seu vier cheirar essas flores.

Sabemos que as pessoas possuem crenças e valores diferentes dos nossos e

precisam ser respeitadas – da mesma forma que nós queremos e precisamos também. Por isso, ao discordar de uma ideia, devemos primeiro valorizar o que há de positivo nela e depois argumentar com evidências, que podem ser: estatísticas, fato ocorrido, testemunho de um perito no assunto, demonstração.

Colocar o dedo em riste na direção do outro, esbravejar, alterar o tom de voz e dizer expressões como: “Eu não concordo” e “Você está errado” só aumentam o conflito – e o resultado é mágoa, desarmonia e ressentimento.

6. **Nome** – Referir-se às pessoas pelo nome é outra maneira assertiva de comunicação. Ninguém gosta de ser tratado por expressões do tipo: “Você aí”, “Querida”, “Bem”, “Amigo”, etc. Dirigir-se às pessoas com respeito começa pelo tratamento, e o nome existe para ser pronunciado.
7. **Clareza** – Comunicar-se de maneira clara é usar os termos adequados de acordo com nosso interlocutor. O uso de termos técnicos, jargões, siglas e palavras estrangeiras só será permitido se quem estiver nos ouvindo for familiarizado com eles. Caso contrário, a comunicação ficará confusa.

Como vimos, comunicar não é só abrir a boca e falar. Há uma série de detalhes que, se bem cuidados, podem ajudar na caminhada para o sucesso e, se descuidados, podem causar antipatia e abrir caminho para o fracasso.

Fonte: Revista Liderança, artigo de Cida Silva

LIDERANÇA

Pare de desmotivar seus funcionários

A maioria das pessoas começa em um novo emprego com a motivação muito alta. Estão empolgados e querem fazer um bom trabalho. Mas, conforme o tempo passa, a motivação acaba. E não é porque os gerentes e diretores falharam em motivar suas equipes. Mas porque os sistemas organizacionais, as políticas corporativas e, sim, porque as ações dos gestores muitas vezes desmotivam a equipe. Como um gestor pode desmotivar seus funcionários? Vou contar algumas maneiras:

Surpresas na avaliação anual dos funcionários -

A maior parte das pessoas vê as avaliações anuais como uma forma de melhorar o desempenho. Mas, as pessoas têm de saber como estão e o que fazer para melhorar o ano todo. Quando os gestores esperam até a avaliação para dizer que algo deve melhorar, a equipe sente-se mal.

Microgestão - A maioria das pessoas gosta de ter algum grau de autonomia no trabalho. A microgestão (dizer em detalhes como cada tarefa tem de ser cumprida) impede esta autonomia. Dá a impressão de que o gestor vê seu subordinado como incompetente e incapaz de tomar decisões. A pior forma de microgestão é dizer às pessoas como fazer algo, sem explicar porque tal tarefa é importante.

Críticas públicas - Se você vai criticar algo, faça isso em particular. Criticar publicamente inclui gritar tão alto que toda a equipe pode ouvir, mesmo quando a porta de sua sala está fechada – e uma atitude como essa é certamente desmotivante aos seus subordinados, e não apenas ao que foi criticado.

Solicitar um comportamento e recompensar quem não o segue - Um dos meus primeiros chefes dizia que nossa prioridade era um ambiente de produção estável, mas eu logo percebi que os colegas que recebiam promoções

não eram os que seguiam as regras nos testes de software. As recompensas iam para os desenvolvedores que consertavam *bugs* no meio da noite – normalmente, problemas que eles mesmos haviam criado. Os certinhos continuaram a trabalhar longe dos holofotes – ou começaram a criar *bugs* para atrair a atenção.

Metas inatingíveis - Muitos gestores acreditam que, sem prazos, as pessoas relaxam e perdem tempo. Afirmam que é preciso trabalhar em todo o tempo disponível, e que os profissionais têm de ser pressionados para dar tudo de si. A maioria das pessoas vai fazer de tudo para alcançar uma meta viável. Mas, se achar que aquilo é impossível, a motivação vai pelo ralo.



Perguntar algo e depois ignorar - Um gestor pergunta à equipe quanto tempo é necessário para fazer algo. E, então, diz que aquele prazo é muito extenso e o corta pela metade. Esta equipe foi desmotivada três vezes: tem um prazo inatingível, teve seu julgamento profissional ignorado, e foi ridicularizada publicamente. Eles estarão mais motivados a provar que o gestor está errado do que para cumprir a meta proposta.

Tratamento especial - Chefes não precisam tratar todos os subordinados da mesma forma, mas devem tratá-los com igualdade.

Frases vazias - Parece que há uma lista interminável de frases teoricamente motivadoras. "Apenas faça!", "Falhar não é uma opção!", "Pense fora da caixa!". Em alguns casos, artifícios como esses podem realmente funcionar, mas não consigo pensar em algum agora. Problemas reais respondidos com frases vazias soam para os funcionários como: o gestor não tem ideia de como agir; ou o gestor não entende o problema.

Pessoas são custos - Quando a redução de custos é sinônimo de redução de pessoal, a mensagem que fica é que pessoas não são investimentos.

Algumas pessoas são mais valorizadas do que outras - Quando há rankings e classificações entre os colaboradores, a mensagem é clara: a companhia valoriza quem está no topo, e quem está lá em baixo sabe que é candidato a sair no próximo corte. E o restante? Continua trabalhando, desmotivadamente.

Empregados não são confiáveis - Uma vez trabalhei para uma empresa nas quais duas pessoas, em um departamento de 800, abusaram da política de uso do táxi. Depois do incidente, a vice-presidente decidiu que ela teria de aprovar pessoalmente qualquer despesa de mais de cinco dólares. Ficou claro que ela pensava que ninguém na companhia era confiável.

Empregados não são capazes de tomar boas decisões - Dezenas de assinaturas, formulários e demoras para aprovações não apenas atrasam o trabalho, mas fazem as pessoas entenderem que

não são capazes de tomarem decisões sozinhas.

Fonte: Esther Derby, CIO/EUA

SOCIOAMBIENTAL

16

Dicas de relacionamento com pessoas com deficiências físicas

É importante perceber que para uma pessoa sentada é incômodo ficar olhando para cima por muito tempo. Portanto, ao conversar por mais tempo que alguns minutos com uma pessoa que usa cadeira de rodas, se for possível, lembre-se de sentar, para que você e ela fiquem com os olhos no mesmo nível.

A cadeira de rodas (assim como as bengalas e muletas) é parte do espaço corporal da pessoa, quase uma extensão do seu corpo. Apoiar-se na cadeira de rodas é tão desagradável como fazê-lo numa cadeira comum onde uma pessoa está sentada. Ao empurrar uma pessoa em cadeira de rodas, faça-o com cuidado. Preste atenção para não bater naqueles que caminham à frente. Se parar para conversar com alguém, lembre-se de virar a cadeira de frente para que a pessoa também possa participar da conversa.

Mantenha as muletas ou bengalas sempre próximas à pessoa portadora de deficiência. Se achar que ela está em dificuldades, ofereça ajuda e, caso seja aceita, pergunte como deve proceder. As pessoas têm suas técnicas individuais para subir escadas, por exemplo, e, às vezes, uma tentativa de ajuda inadequada pode até atrapalhar. Outras vezes, o auxílio é essencial. Pergunte e saberá como agir e não se ofenda se a ajuda for recusada.

Se você presenciar um tombo de uma pessoa com deficiência, ofereça-se imediatamente para auxiliá-la. Mas nunca aja sem antes perguntar se e como deve ajudá-la.



Esteja atento para a existência de barreiras arquitetônicas quando for escolher uma casa, restaurante, teatro ou qualquer outro local que queira visitar com uma pessoa com deficiência física.

Não se acanhe em usar termos como “andar” e “correr”. As pessoas com deficiência física empregam naturalmente essas mesmas palavras.

Quando encontrar uma pessoa com paralisia cerebral, lembre-se que ela tem necessidades específicas, por causa de suas diferenças individuais, e pode ter dificuldades para andar, fazer movimentos involuntários com pernas e braços e apresentar expressões estranhas no rosto. Não se intimide, trate-a com naturalidade e respeite o seu ritmo, porque em geral essas pessoas são mais lentas. Tenha paciência ao ouvi-la, pois a maioria tem dificuldade na fala. Há pessoas que confundem esta dificuldade e o ritmo lento com deficiência mental. A pessoa com paralisia cerebral não é uma criança, nem é portador de doença grave ou contagiosa.

A paralisia cerebral é fruto da lesão cerebral, ocasionada antes, durante ou após o nascimento, causando desordem sobre os controles dos músculos do corpo. Portanto, não é doença e tampouco é transmissível. É apenas uma situação. Trate a pessoa com deficiência com a mesma consideração e respeito que você usa com os demais.

Fonte: Instituto ETHOS

INOVAÇÃO

Onde achar as melhores ideias?

Quando se trata de obter boas ideias, a maioria das pessoas não sabem por onde começar. Algumas pessoas são abençoadas com o dom da criatividade e conseguem ter mais ideias em 1 hora do que você tem em 1 semana. Mas elas são exceções, e mesmo assim pessoas “menos

agraciadas” precisam contribuir com insights no dia-a-dia da empresa.

Não é fácil tornar uma pessoa racional, **lado-esquerdo do cérebro**, uma fonte de ideias e criatividade. Mas existem algumas técnicas que podem ajudar não apenas àqueles que abrem uma noz com mais facilidade do que tem alguma ideia, mas também quem já é criativo e quer aumentar as chances de sucesso das suas crias.

Achar as melhores ideias é uma daquelas coisas da vida que são extremamente fáceis de falar e difíceis de fazer. Tão fácil que é possível obtê-las seguindo apenas as básicas criadas pela Maddock Douglas — consultoria focada em inovação que orienta grandes empresas como Nestlé, Procter & Gamble, Häagen-Dazs e outras.

As 3 leis a seguir foram construídas com base em décadas de experiência dos fundadores da Maddock Douglas, muitas vezes, adquiridas da pior maneira possível, segundo os próprios fundadores. São orientações simples, fáceis de assimilar, mas que podem ser difíceis de aplicar dependendo da cultura da empresa e dos vícios do profissional. Elas ajudam a achar as melhores ideias para inovar, criar novos produtos, fortalecer marca e reinventar o modelo de negócios.

Lei nº1: Seja um “agnóstico criativo”

Joseph Baskin, especialista em branding, defende que uma equipe pode se beneficiar tendo alguém muito crítico contra-argumentando boa parte das ideias. O objetivo não é rejeitar ideias, é desafiá-las. Geralmente, é primeiro que diz: “*e se não funcionar?*” ou “*mas isso o concorrente já faz?*”.

O marketing das empresas costumam enfrentar dificuldades para aprovar certos projetos com a diretoria porque não são críticos o suficiente com suas próprias ideias. Elas são boas, originais, seguem tendências, mas... será que dão retorno? O marketing defende que não é

possível quantificar ou mensurar uma ideia nunca aplicada, o financeiro não quer saber e cobra mesmo assim. O fato é que uma hora você vai ter que provar que funciona. Mas tem — e deve — ser evitado no começo do processo. Nenhuma empresa inova pensando que não pode.

Para se chegar às melhores ideias, é preciso primeiro captar o maior número de ideias possíveis. É quase unanimidade entre artistas, publicitários e especialistas em inovação que insights podem vir de qualquer lugar. De uma situação familiar, assistindo um filme ou até analisando o concorrente. A princípio, toda ideia que tem algum potencial deve ser considerada. Só então, arme-se de dados e argumentos para descobrir qual é a melhor ideia e até onde ela pode ir. Do ponto de vista dos negócios, apenas originalidade não é o bastante. É preciso provar.

Lei nº2: Lembre-se que uma boa ideia gera muitas outras

Como identificar um insight em potencial no meio do turbilhão de pensamentos que inundam nossas mentes quando tentamos ter alguma ideia? Segundo a Maddock, uma boa maneira é compartilhar o insight com o grupo e ver quantas ideias as pessoas têm a partir dele. Ótimas ideias criam dezenas de outras ideias.

Lei nº3: Organize suas ideias por ordem de fator emocional

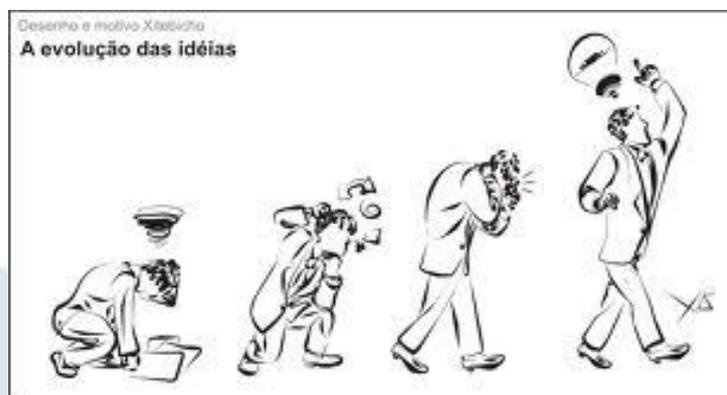
Você obteve grandes ideias, colheu recursos suficientes para defendê-las, mas não sabe como escolher a melhor diante de tantas boas opções. Uma boa maneira é organizá-las por justificativas emocionais. Às vezes, a gente não consegue provar porque aquela ideia dará certo, mas acredita tanto que põe tudo a perder investindo nela e o resultado é um grande sucesso. A intuição é a prova que fatores emocionais têm influenciado as decisões dentro das empresas.

Claro que não dá pra defender uma ideia dizendo “porque eu sinto que vai dar certo”, é preciso agregar fatores emocionais às informações (racionais) já colhidas. No início, algumas ideias parecem não ter muitos fatores emocionais envolvidos, quando isso acontecer, tente fazer a pergunta: “porquê?”

Por exemplo, se você perguntar para algumas pessoas porquê elas praticam exercícios, a maioria irá dizer “*porque quero perder uns quilinhos*” ou “*ficar com corpo bonito*”. Respostas racionais irão predominar. Porém, é certo que você vai ouvir alguma resposta do tipo “*porque é saudável, quero viver bem e ver meus filhos se formando, casando e tendo meus netos*”.

Essa necessidade de inovar partindo de necessidades mais ocultas do consumidor estão sendo descobertas pelas empresas hoje em dia. É o caso da marca de fraldas Pampers, que saiu de uma estratégia de *deixar o bebê sequinho* para *ajudar a mãe no crescimento do filho*.

As melhores ideias são originais e passíveis de argumentação, mas não é só isso, elas buscam tornar a vida mais fácil, mais conveniente, mais econômica e o mais importante de tudo: mais valiosa.



Fonte: Site Pequeno Guru

CLIENTE CIDADÃO

Como encantar o cliente cidadão



Quanto mais se fala em encantar o cliente, parece que mais difícil se torna. Seguindo a teoria da seleção natural de Darwin, os clientes ficaram muito exigentes, sensíveis e conhecedores do assunto. O jeito mais óbvio de encantar o cliente é criando um produto único, revolucionário e que supere as expectativas das pessoas — algo como o iPad. Mas não preciso dizer que esse é um dos objetivos mais difíceis e caros de se atingir no mundo dos negócios, preciso?

No entanto, tem uma coisa que toda empresa — de qualquer tamanho — pode fazer: **tratar bem o cliente**; satisfazendo suas necessidades e resolvendo seus problemas. Em uma palavra: humanização. Gary Vaynerchuk criou um termo que define muito bem isso, “Thank You Economy” (A economia do obrigado) é a época de empresas descerem do pedestal e tratarem clientes de igual por igual. É hora de retribuir, trabalhar pelo cliente (e não pelo dinheiro dele) e ser grato por sua atenção.

Nesse aspecto, os brasileiros estão anos-luz atrás dos americanos. Empresas como Amazon, Zappos, Trader Joe’s, Patagonia e Starbucks tornaram-se cases mundiais de como encantar o cliente, tratando ele de igual para igual. Isso significa que, quando alguém fala com você, você responde; quando lhe pedem algo, você faz de tudo para atender; e sempre diz a verdade. A

receita de sucesso dessas empresas é incrivelmente simples e não requer investimentos milionários, apenas muita força de vontade, valores bem definidos e gosto por pessoas.

Aqui vão 3 dicas rápidas para encantar o cliente que podem ser aplicadas em qualquer negócio, de um restaurante a kilo a uma fábrica de eletroeletrônicos. Antes de falar sobre elas, eis uma dica muito importante que vai afetar o resultado de todas: **o cliente é muito mais suscetível na 1ª vez.**

Se a primeira experiência for ruim, será preciso se desdobrar para apagar a imagem negativa. A boa notícia é que experiências negativas escondem as melhores oportunidades para ganhar o coração do cliente, mas isso é assunto para outro post.

I. Faça amigos, não clientes.

Amigos dão mais importância à satisfação do que ao dinheiro. O bom vendedor não é o que faz o cliente sair da loja de sacola nas mãos, mas o que faz o cliente voltar com um sorriso no rosto. Tão logo a empresa quebre o gelo da relação empresa-cliente, melhores serão os frutos.

Felizmente, isso tem melhorado. É cada vez mais comum um vendedor falar para o cliente que determinado produto não vai atender às necessidades dele, aí entra a história de “perde-se um cliente, mas não o amigo”. Se a sua loja não tem o que o cliente procura, a melhor coisa fazer é ser honesto e sem cara feia. Com certeza, na próxima vez que ele precisar ele irá pensar na sua loja primeiro — e, se você aprendeu a lição, terá o que ele deseja.

Ter amigos significa saber o que eles gostam e oferecer em toda visita. Significa não se importar de levar um não, pois tem a segurança de que fez o que pode. Trate o cliente como um amigo de longa data que o visita raramente, dê a ele a melhor cadeira, sirva um café e ouça o que ele

tem a dizer. O seu objetivo é deixá-lo feliz (porque ele também lhe deixa) e tornar suas visitas mais frequentes. Tem uma frase no meu livro favorito de negócios —*Relevance*— em que um empresário americano diz: *“Felicidade é realmente uma questão de entender o que os clientes estão procurando e entregar.”*

Aqui está um segredo: você não vai conseguir fazer isso se não tratar seus funcionários da mesma forma. Howard Schulz da Starbucks criou uma das mais encantadoras experiências que se pode ter em uma loja tratando seus funcionários como parceiros de verdade (não da boca pra fora); ouvindo, dando autonomia, oportunidades de crescimento e criando um ambiente de trabalho divertido e humano.

2. Lide com os problemas de forma rápida e pessoal.

Há algum tempo, eu cheguei à conclusão de que os consumidores de uma forma geral não esperam mais por um bom atendimento. As pessoas estão se tornando autossuficientes, não exatamente porque elas queiram, mas porque elas não confiam nas empresas. Da mesma forma, elas têm sido implacáveis ao expressar sua indignação com produtos, serviços e o mau atendimento. Se não bastasse perder um cliente, hoje elas perdem 5 de uma vez só, porque nenhum cliente guarda para si a sua revolta de um produto que não funciona ou uma promessa não cumpridas. Pelo contrário, eles falam para seus amigos, parentes e, não bastante, para toda web.

Fato 1: problemas podem ser convertidos em encantamento.

Fato 2: agilidade é um fator crucial.

Estudos indicam que se a empresa resolver o problema em 24 horas (ou pelo menos responder), a imagem da empresa não é afetada. Mas isso piora drasticamente a cada dia sem resposta.

Quando um cliente reclama, ele não está apenas desabafando ou tentando resolver um problema cujo único culpado é a empresa; mas ele está dando uma oportunidade de ouro para ela apagar a má impressão. E como nenhuma empresa faz, a que fizer irá conquistar o cliente de vez. Isso porque, nesse momento, o cliente está com expectativas muito baixas, e é possível superá-las apenas resolvendo seu problema e entregando algo a mais pelo transtorno. Mas rápido!

3. Obsessão por detalhes.

Quer realmente ter diferenciais? Capriche nos detalhes. Pode não parecer, mas os clientes reparam em tudo — e o pior, comentam. Encantar tem tudo a ver com surpreender, e os detalhes são uma das melhores maneiras para isso.

Empresários, gestores e consultores estão tão focados em coisas macro que não costumam ter tempo para os detalhes. Mas se tem alguém que se importa com os detalhes são os clientes. Além disso, fazer o que eles não esperam é uma ótima oportunidade de encantar o cliente.

Detalhes demonstram que a empresa se importa com o cliente e que ama o que faz. Criar algo novo é tão difícil hoje em dia, os produtos têm praticamente os mesmos recursos, os serviços funcionam quase da mesma maneira, que um dos poucos jeitos de encantar o cliente é cuidando dos detalhes. Além de criar, deve-se estar atento para manter. Empresas tendem a piorar a cada dia em vez de melhorar, é comum vermos empresas que são ótimas nos primeiros meses, mas que vão perdendo qualidade com o passar do tempo. Isso se chama acomodação, e detalhes requer o oposto, paixão.

Quando o assunto são detalhes, relevância é a palavra-chave. Cada detalhe deve contribuir um pouquinho para criar uma experiência positiva para o cliente. Talvez seja difícil para gestores

enxergarem o que pode ser melhorado na sua querida empresa, mas basta se colocar no lugar do cliente, passear pela empresa todos os dias e conversar com os funcionários que as ideias surgirão, apenas não menospreze os detalhes.

Fonte: Site Pequeno Guru

Ergonomia postural ajuda a evitar doenças no trabalho

Pode não parecer, entretanto, passar cerca de oito horas no trabalho com posturas estáticas traz consequências à saúde. Além de sentar de forma adequada, o trabalhador precisa ter uma percepção do corpo e interação com o posto de trabalho, valorizando o conforto, principalmente, da coluna vertebral. Segue dica para uma ergonomia postural correta:

» A luz deve ser difusa no ambiente ou indireta —por exemplo, de uma fonte lateral. O ideal é que a iluminação da tela seja compatível com a do ambiente

» O assento precisa ter um apoio para as costas; não é necessário sentar com o corpo rígido

» Não use o fone de ouvido por mais de uma hora sem parar. Nunca deixe o som escapar a ponto de uma outra pessoa o ouvir

LEMBRE-SE

A cada uma hora, levante e movimente o corpo por pelo menos três minutos. O computador utilizado por mais de um indivíduo deve considerar todas as pessoas. Para isso, podem ser usados suportes de monitores com altura ajustável. Para que os pés toquem o chão, um apoio pode ser usado

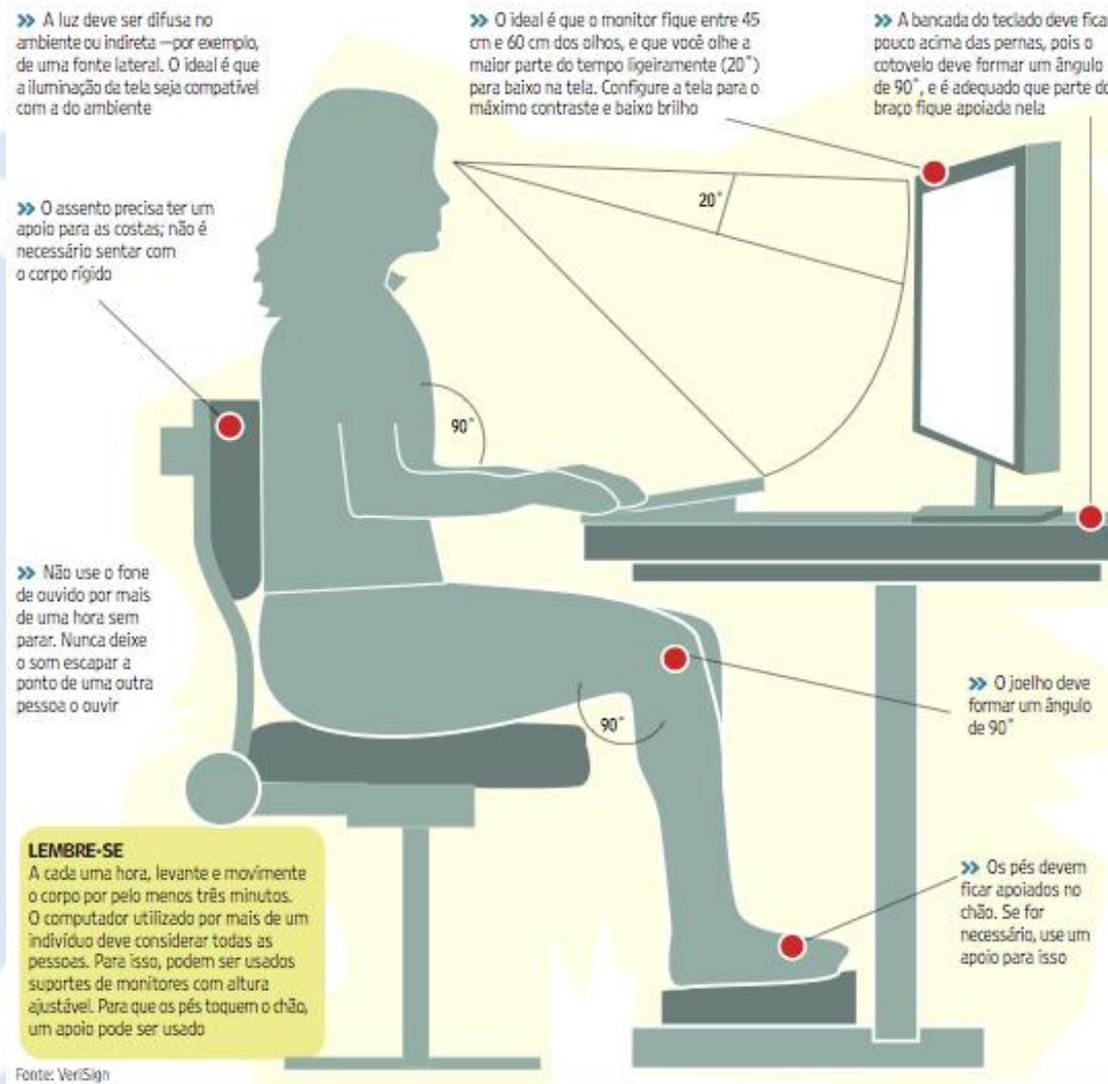
» O ideal é que o monitor fique entre 45 cm e 60 cm dos olhos, e que você olhe a maior parte do tempo ligeiramente (20°) para baixo na tela. Configure a tela para o máximo contraste e baixo brilho

» A bancada do teclado deve ficar pouco acima das pernas, pois o cotovelo deve formar um ângulo de 90° , e é adequado que parte do braço fique apoiada nela

» O joelho deve formar um ângulo de 90°

» Os pés devem ficar apoiados no chão. Se for necessário, use um apoio para isso

Fonte: VeriSign



BOAS PRÁTICAS DAS SERVENTIAS

“Desde dezembro de 2012, o Instituto IEPTB-MT está implantando a CENTRAL NACIONAL DE PROTESTO, que é um banco de dados onde à serventia cadastrada envia diariamente as informações de novos protestos e baixas. Qualquer usuário pode consultar seu CPF gratuitamente em qualquer estado brasileiro, a qualquer horário do dia, buscando virtualmente a informação se seu CPF possui algum protesto ou não”.

Enviada por *Leniele J. Freitas, IEPTB-MT*

22

“Minha Serventia realiza anualmente as festas de comemorações de final de ano junto com a Serventia de Registro de Imóveis da Comarca. É uma oportunidade muito boa de encontrarmos os colegas e estreitarmos o diálogo, fato que repercute na eficácia do serviço prestado aos usuários. Há um constante aperfeiçoamento das relações entre as duas serventias”.

Enviada por *Velenice Dias de Almeida e Lima, Cartório de Rosário Oeste*

“O Registro de Imóveis, Títulos e Documentos de Poxoréu-MT, desenvolve o programa Desafio do Comportamento Proativo, com o objetivo geral de encontrar soluções práticas para os principais problemas da Serventia, incentivando a pro atividade, e, especificamente, incentivar os colaboradores a buscarem soluções para suas dificuldades e/ou setores, estabelecer novas metas e contribuir para o desenvolvimento da Serventia. Consiste na distribuição de desafios aos colaboradores, para desenvolverem métodos, técnicas e estratégias visando melhoria no desempenho das atividades, focando a erradicação/mitigação das falhas existentes. Desde que foi lançado, os colaboradores vêm desenvolvendo projetos práticos de mudança, elaborando manuais, minutas, checklists, melhorando a integração dos diversos setores. Esses projetos passam por uma análise prévia da Oficiala e suas Substitutas, e muitas das ações propostas pelos colaboradores foram integradas à rotina da Serventia, e tem logrado êxito.”

Enviada por *Maria Aparecida B. Pacheco, Cartório 1 Ofício de Poxoréu*

“O Cartório do 1º Ofício de Querência/MT possui um sistema de ginástica laboral para todos os colaboradores. Os exercícios foram definidos por fisioterapeuta e acontecem 2 vezes por dia, uma vez pela manhã e outra à tarde, sob a liderança de colaboradores escolhidos especialmente para a tarefa. Tal atividade melhorou sensivelmente a qualidade de vida de todos.”

"Qualquer colaborador pode convocar reunião com as lideranças do Cartório do 1º Ofício de Querência/MT para sanar dúvidas acerca de procedimentos operacionais e administrativos. Todos os envolvidos no procedimento em questão são convidados a opinar sobre a questão.

Os resultados da reunião, mediante sistema informatizado, são registrados em ata, são comunicados a todos os afetados e ficam disponíveis a todos os colaboradores para consulta. Assim, o conhecimento gerado fica registrado e pode ser utilizado como fonte de consulta para resolver problemas."

Enviada por *Marcelo Linck, Cartório do 1º Ofício de Querência*

O Cartório de 1º Ofício ao longo do tempo através de um processo contínuo de melhorias, vem implantando medidas de eficiência, qualidade e transparência, a fim de buscar excelência na prestação de serviços e satisfação do cliente. Podemos citar como melhorias já implantadas as seguintes ações:

- **Implantação de Senha Eletrônica:** Este sistema foi trazido de São Paulo já no ano de 2010 e nos permite identificar se o cliente veio trazer um título ou registro, solicitar certidão ou retirar documentos, o tempo de espera do cliente, o tempo efetivo de atendimento, o tempo de permanência no cartório. Quanto ao colaborador, é possível obter dados como quantidade de atendimentos e em média qual o tempo de permanência do cliente em sua mesa. Importante salientar que, através deste controle é que podemos treinar melhor nossos colaboradores para atender com qualidade e eficiência o usuário. Ainda, é possível identificar os horários de maior movimento, disponibilizando assim uma maior quantidade de funcionários nestes horários, a fim de que o cliente saia satisfeito com o tempo de espera e a duração do atendimento.

- **Cadastro de Email:** Quando o cliente é atendido, o mesmo poderá informar o seu email para contato, onde receberá informações acerca do seu título ou certidão. Quando o título foi registrado/averbado, o sistema encaminha um email avisando que o título está pronto e o mesmo poderá comparecer ao cartório para retirá-lo. Quando o documento não pode ser registrado, a exigência (nota de devolução) também é encaminhado ao email cadastrado. Dessa forma o cliente pode ficar despreocupado quanto ao andamento de seu documento, e não tem a necessidade de estar telefonando para consultar sua prenotação.

- **Site:** No site do Cartório é importante destacar dentre outros, a consulta do andamento do título ou certidão no cartório, bem como imprimir a nota devolutiva. O cliente com o número do protocolo pode acompanhar o andamento do título no cartório, bem como cada fase que seu documento deverá passar até a conclusão. Caso o documento seja negativado, a nota de devolução estará disponível no site para impressão. Também são disponibilizados no site do Cartório, modelos de requerimentos e declarações que devem ser apresentados para ingresso do título. Cada modelo de requerimento, já contém a documentação básica que deverá ser apresentado com aquele respectivo título, evitando assim uma nota devolutiva.

- **Certidões:** O cliente que deseja certidão da matrícula do imóvel solicita e retira a certidão digital na hora (expressa). O tempo médio para emissão de 01 certidão é de 01 minuto. Isso é possível, uma vez que o Cartório possui todas as suas matrículas digitalizadas.

- **Atendimento:** No atendimento contamos com uma escrevente, que fica a disposição de todos os clientes para tirar dúvidas acerca de documentos ainda não protocolados, com nota de devolução, receber sugestões e reclamações dos clientes. Assim, o cliente tem sensação de maior segurança nas informações prestadas e certeza que suas reclamações e sugestões serão analisadas.

Enviado por *Anny Caroline Menezes Sloboda, 1 Ofício da Comarca de Sorriso*

VOCÊ SABIA?

265 anos: 9 de Maio, aniversario de Mato Grosso

O que hoje conhecemos como Mato Grosso já foi território espanhol, levando-se em conta os limites estabelecidos pelo Tratado de Tordesilhas - pelo qual o Brasil teria menos que 30% de seu atual território. As primeiras incursões no território do Mato Grosso datam de 1525, quando Pedro Aleixo Garcia vai em direção à Bolívia, seguindo as águas dos rios Paraná e Paraguai. Posteriormente, portugueses e espanhóis são atraídos à região, devido aos rumores de que haveria muita riqueza naquelas terras ainda não devidamente exploradas. Também vieram jesuítas espanhóis, que criaram Missões entre os rios Paraná e Paraguai, com o objetivo de assegurar os limites de Portugal, já que as terras estavam nos limites da Espanha.

Foram feitas diversas expedições, entre elas entradas e bandeiras. As entradas eram financiadas por Portugal partiam de qualquer lugar do Brasil e não ultrapassavam o Tratado de Tordesilhas. As bandeiras foram financiadas

pelos paulistas. Somente eles foram ao oeste, ultrapassando a linha de Tordesilhas.

Durante as bandeiras, em 1718 uma expedição de bandeirantes organizada por Pascoal Moreira Cabral Leme chegou ao Rio Coxipó em busca dos índios Coxiponés e logo descobriu ouro nas margens do rio, alterando assim o objetivo da expedição. Em 08 de abril de 1719, foi fundado o Arraial da Forquilha às margens dos rios dos Peixes, Coxipó e Mutuca. O nome "forquilha" vem do fato de que, neste ponto de encontro dos rios, era formado o desenho de uma forquilha. Esse núcleo deu origem à atual cidade de Cuiabá. A região de Mato Grosso era subordinada à Capitania de São Paulo governada por Rodrigo César de Meneses para fiscalizar a exploração do ouro e da renda. O governador da capitania mudou-se para o Arraial de Cuiabá, que em 1726 foi elevado a categoria de vila, recebendo um novo nome: Vila Real do Senhor Bom Jesus de Cuiabá. Em 1748, foi criada a capitania de Cuiabá, concedendo a coroa portuguesa isenções e privilégios a quem ali quisesse se instalar.

Os motivos pelos quais ocorreram as expedições para o oeste do Brasil são diversos. A coroa portuguesa precisava ocupar as terras a oeste para se defender da ocupação espanhola de oeste para leste e preservar o Tratado de Tordesilhas. As expedições feitas pelos paulistas foram de caráter principalmente econômico: procura por mão de obra escrava indígena e exploração de ouro e pedras preciosas.

As monções em 1722 foram realizadas com o fim de realizar trocas de mercadorias de consumo por ouro nas áreas de mineração.

O POVOAMENTO

As origens históricas do povoamento de Mato Grosso estão ligadas às descobertas de ricos veios auríferos, já no começo do século 18. Em 1718, o bandeirante Antônio Pires de Campos, que um ano antes esteve às margens do Rio Coxipó, em local denominado São Gonçalo Velho, onde combateu e aprisionou centenas de índios Coxiponé (Bororo), encontrou-se com gente da Bandeira de Paschoal Moreira Cabral Leme, informando-lhes sobre a possibilidade de escravizarem índios à vontade.

Ao ser informado da fatura da (possível) preta, Paschoal Moreira Cabral Leme seguiu Coxipó acima: o seu intento, no entanto, não foi realizado, pois no confronto com o gentio da terra, na confluência dos rios Mutuca e Coxipó, os temíveis Coxiponé, que dominavam esta região, teve sua expedição totalmente rechaçada pelas bordunas e flexas certeiras daquele povo guerreiro.

Enquanto a expedição de Moreira Cabral se restabelecia dos danos causados pela

incursão Coxiponé, dedicaram-se ao cultivo de plantações de subsistência, apenas visando o suprimento imediato da bandeira. Foi nesta época que alguns dos seus companheiros, embrenhando-se Coxipó acima, encontraram em suas barrancas as primeiras amostras de ouro. Entusiasmados pela possibilidade de riqueza fácil, renegaram o objetivo principal da bandeira, sob os protestos imediatos de Cabral Leme, que, entretanto, aderiu aos demais. Foi desta forma que estando a procura de índios para escravizar Paschoal Moreira Cabral Leme encontrou ouro em quantidade inimaginada.

Desta forma os paulistas bateram as extremas das regiões cuiabanas, onde o ouro se desvendava aos seus olhos. A descoberta do ouro levou os componentes da bandeira de Cabral a se deslocarem para uma área onde tivessem maior facilidade de ação. Surgiu Forquilha, a povoação pioneira de todo Mato Grosso, na confluência do Rio Coxipó com o Ribeirão Mutuca, exatamente onde tempos havia ocorrido terrível embate entre paulistas e índios da nação Coxiponé.

Espalhou-se então a notícia da descoberta das Minas do Cuiabá. Vale dizer que o adensamento de Forquilha foi inevitável, o que preocupou a comunidade quanto à manutenção da ordem e estabilidade do núcleo. Este fato levou Paschoal Moreira Cabral, juntamente com alguns bandeirantes, a lavrar uma ata e fundar o Arraial de Cuiabá, em 08 de abril de 1719, devendo a partir de então, seguir administrativamente os preceitos e determinações legais da Coroa. Na verdade, a Ata de Criação de Cuiabá deixa nítida a preocupação de

Paschoal Moreira Cabral em notificar à Coroa Portuguesa os seus direitos de posse sobre as novas lavras.

Em 1722, ocorreu a descoberta de um dos veios auríferos mais importantes da área, no local denominado Tanque do Arnesto, por Miguel Sutil, que aportara em Cuiabá com o intuito de dedicar-se à agricultura. Com a propagação de que constituíam os veios mais fartos da área, a migração oriunda de todas as partes da colônia tornou-se mais intensa, fato que fez de Cuiabá, no período de 1722 a 1726, uma das mais populosas cidades do Brasil, na época.



Fundação de Cuiabá em 8 de abril de 1719

PRIMÓRDIOS CUIBANOS

Em 1722, por Provisão Régia, o Arraial de Cuiabá foi elevado à categoria de distrito da Capitania de São Paulo. A Coroa mandou que o governador da Capitania de São Paulo, Dom Rodrigo Cesar de Menezes instalasse a Villa, o município, estrutura suprema local de governo. Dom Rodrigo partiu de São Paulo a 06 de junho de 1726 e chegou a Cuiabá a 15 de novembro do mesmo ano. A 1º de janeiro instalou a Villa.

Há de se dizer, entretanto, que na administração do governador Rodrigo Cesar de Menezes, que trouxe ao Arraial mais de três mil pessoas, houveram transformações radicais no sistema econômico-administrativo da Villa. A medida mais drástica foi a elevação do imposto cobrado sobre o ouro, gerando

aumento no custo de vida, devido ao crescimento populacional, agravando a situação precária do garimpo já decadente. Estes fatos, aliados à grande violência que mesclou a sua administração, bem como a escassez das minas de Cuiabá, tornaram-se fundamentais para a grande evasão populacional para outras áreas.

A 29 de março de 1729, D. João V, criou o cargo de Ouvidor em Cuiabá. Apesar do Brasil já se desenvolver a 200 anos, Cuiabá ainda participou da estrutura antiga dos municípios, em que o poder máximo era exercido pelo legislativo, cabendo ao executivo um simples papel de Procurador. O chefe nato do legislativo era a autoridade suprema do Judiciário. Por isso o poder municipal era também denominado de Ouvidoria de Cuiabá. Ainda não se usava designar limite ou área ao município; apenas recebia atenção formal a sede municipal, com perímetro urbano. O resto do território se perdia num indefinido denominado Districto. Por isso se costumava dizer “Cuyabá e seu Districto”. Naquele tempo os garimpeiros corriam atrás das manchas, lugares que rendiam muito ouro. Assim, em 1737, por ocasião das notícias de muito ouro para as bandas do Guaporé, enorme contingente optou pela migração.

Se a situação da Vila de Cuiabá já estava difícil, tornou-se pior com a criação da Capitania, em 09 de maio de 1748. Em 1751, a vila contava com seis ruas, sendo a principal a Rua das Trepadeiras (hoje Pedro Celestino). Muitos de seus habitantes migraram para a capital da Capitania, atraídos pelos privilégios oferecidos aos que ali fossem morar. Este fator permitiu que Cuiabá ficasse quase estagnada por período de setenta anos.



Chegada de Rodrigo Cesar de Menezes para a instalação da Villa

Vila Bela da Santíssima Trindade - Antiga Capital

Por ordem de Portugal, a sede da Capitania foi fixada no Vale do Rio Guaporé, por motivos políticos e econômicos de fronteira. D. Antônio Rolim de Moura Tavares, Capitão General, foi nomeado pela Carta Régia de 25 de janeiro de 1749. Tomou posse a 17 de janeiro de 1751. Rolim de Moura era fidalgo português e primo do Rei, mais tarde foi titulado Conde de Azambuja. A 19 de março de 1752, D. Rolim de Moura fundou Villa Bela da Santíssima Trindade, às margens do Rio Guaporé, que se tornou capital da Capitania de Mato Grosso.

Vários povoados haviam se formado na porção oeste, desde 1726 até a criação da Capitania, a exemplo de Santana, São Francisco Xavier e Nossa Senhora do Pilar. Esses povoados, além de constituírem os primeiros vestígios da ocupação da porção ocidental da Capitania, tornaram-se o embrião para o surgimento de Vila Bela, edificada na localidade denominada Pouso Alegre. O crescimento de Vila Bela foi gradativo e teve como maior fator de sua composição étnica, os negros oriundos da África para trabalho escravo, além dos migrantes de diversas áreas da Colônia.

O período áureo de Vila Bela ocorreu durante o espaço de tempo em que esteve como sede política e administrativa da Capitania, até 1820. A partir daí, começou a haver descentralização política, e Vila Bela divide com Cuiabá a administração Provincial. No tempo do Reino Unido de Portugal, Brasil e Algarves, no início do século XIX, Cuiabá atraía para si a sede da Capitania. Vila Bela recebia o título de cidade sob a denominação de Matto Grosso. A medida tardou a se concretizar, dando até ocasião de se propor a mudança da capital para Alto Paraguay Diamantino (atualmente município de Diamantino). A Lei nº. 09, de 28 de agosto de 1835, encerrou definitivamente a questão da capital, sediando-a em Cuiabá. Tratou-se de processo irreversível a perda da capital em Vila Bela, quando esta “vila” declinava após o governo de Luíz de Albuquerque.

A cidade de Matto Grosso, a nova denominação, passou às ruínas, e era considerada como qualquer outro município fronteiriço. Hoje em dia a cidade passou a ser vista de uma outra maneira, principalmente pelo redescobrimto de sua riqueza étnico-cultural. A Lei Federal nº. 5.449, de 04 de julho de 1968 tornou Mato Grosso município de Segurança Nacional. Em 29 de novembro de 1978, a Lei nº. 4.014, alterava a denominação de Mato Grosso para Vila Bela da Santíssima Trindade, voltando ao nome original.

O primeiro presidente da Província de Mato Grosso, nomeado por Dom Pedro II, foi o cuiabano cônego José da Silva Magalhães, que assumiu a 28 de outubro de 1840. Em 1844, chega a Cuiabá o médico Dr. Sabino da Rocha Vieira para

cumprir pena no Forte Príncipe da Beira. Fora o chefe da famosa Sabinada, pretendendo implantar uma República no Brasil. Neste mesmo ano de 1844, o francês Francis Castelnau visitou Mato Grosso em viagem de estudos. Tornou-se célebre pelos legados naturalistas.

O cel. João José da Costa Pimentel foi nomeado para a presidência da Província a 11 de junho de 1849. Augusto Leverger, nomeado a 07 de outubro de 1850, assumiu o governo Provincial a 11 de fevereiro de 1851. Exerceu a presidência cinco vezes. Além de providências notáveis no tempo da Guerra do Paraguai, notabilizou-se pela pena de historiador de Mato Grosso. Importante Tratado abriu as portas do comércio de Mato Grosso para o progresso: o de 06 de abril de 1856. Graças à habilidade diplomática do Conselheiro Paranhos, Brasil e Paraguai celebraram o Tratado da Amizade, Navegação e Comércio.

O primeiro vapor a sulcar as águas da Província de Mato Grosso foi o Water Witch, da marinha dos Estados Unidos, sob o comando do Comodoro Thomaz Jefferson Page, em 1853, incumbido pelo seu governo da exploração da navegação dos afluentes do Prata. Em 1859, ao tomar posse o presidente Antônio Pedro de Alencastro (o 2º Alencastro), chegou a Mato Grosso o Ajudante de Ordens, o capitão Manoel Deodoro da Fonseca, o futuro proclamador da República. No ano de 1862, o célebre pintor Bartolomé Bossi, italiano, visitou a Província de Mato Grosso, deixando um livro de memórias. Imortalizou em tela acontecimentos da época. Sobressai na História de Mato Grosso o episódio da Guerra do Paraguai. Solano Lopes aprisionou a 12 de novembro de 1864 o

navio brasileiro Marquês de Olinda, que havia acabado de deixar o porto de Assunção, conduzindo o presidente eleito da Província de Mato Grosso, Frederico Carneiro de Campos. Começara ali a Guerra do Paraguai, de funestas lembranças para Mato Grosso. Os mato-grossenses foram quase dizimados pela varíola. Um efeito cascata se produziu atingindo povoações distantes. Metade dos moradores de Cuiabá pereceu. No entanto, o povo de Mato Grosso sentiu-se orgulhoso dos feitos da Guerra do Paraguai onde lutaram em minoria de gente e de material bélico, mas tomando por aliado o conhecimento da natureza e sempre produzindo elementos surpresa. Ruas e praças imortalizaram nomes e datas dos feitos dessa guerra.

A notícia do fim da Guerra do Paraguai chegou a Cuiabá no dia 23 de março de 1870, com informações oficiais. O vapor Corumbá chegou embandeirado ao porto de Cuiabá, às cinco da tarde, dando salvas de tiros de canhão. Movimento notável ocorrido nesse período do Segundo Império foi o da abolição da escravatura. O símbolo do movimento aconteceu a 23 de março de 1872: O presidente da Província, Dr. Francisco José Cardoso Júnior, libertou 62 escravos, ao comemorar o aniversário da Constituição do Império. Em dezembro do mesmo ano, foi fundada a “Sociedade Emancipadora Mato-Grossense”, sendo presidente o Barão de Aguapeí.

A 12 de agosto de 1888, nasceu o Partido Republicano. Nomeiam-se líderes; José da Silva Rondon, José Barnabé de Mesquita, Vital de Araújo, Henrique José Vieira Filho, Guilherme Ferreira Garcêz, Frutuoso Paes de Campos, Manoel Figueiredo Ferreira Mendes. A notícia da Proclamação da República tomou os

cuiabanos de surpresa a 09 de dezembro de 1889, trazida pelo comandante do Paquetinho Coxipó, pois vinte e um dias antes, a 18 de novembro felicitaram Dom Pedro II por ter saído ileso do atentado de 15 de junho. A 02 de setembro a Assembléia Provincial aprovava unânime a moção congratulatória pelo aniversário do Imperador. Ao findar o Império, a Província de Mato Grosso abrigava 80.000 habitantes.

Depois de uma pequena divisão do estado durante a Revolta Constitucionalista, quando o sul formou um pequeno governo durante 90 dias, em 1975 o governo federal decretou a divisão do Estado de Mato Grosso, formando então Mato Grosso e Mato Grosso do Sul devido à "dificuldade em desenvolver a região diante da grande extensão e diversidade".

Em 1943, a área localizada a noroeste, com pequena área do estado do Amazonas às margens do Rio Madeira, passou a constituir o território do Guaporé, que atualmente constitui o Estado de Rondônia. Além disso, do mesmo ano de 1943 a 1946, uma pequena porção do território matogrossense localizada a sudoeste constituiu o Território de Ponta Porã.



Figura 1 - Fundação de Vila Bela



Vapor Water-Witch

Moacyr Freitas - Quadros Históricos

Fonte: Portal Mato Grosso

<http://www.mtseusmunicipios.com.br>



Participe também de nossa rede social no facebook pelo nome PIQMT Programa Inspire Qualidade e faça seu comentário sobre o Boletim:



PIQMT apresenta:
AEGIS
Autoavaliação das Estratégias Gerenciais Internas das Serventias

www.piqmt.com.br

PIQMT Programa Inspire Qualidade
56 curtiram · 16 falando sobre isso

Curtiu

Sobre Fotos Enquete Fale conosco Downloads

Nota de responsabilidade: As informações aqui veiculadas têm intuito meramente informativo e reportam-se às fontes indicadas. O PIQMT não assume qualquer responsabilidade pelo teor do que aqui é veiculado. Qualquer dúvida, o consulente deverá consultar as fontes indicadas.