



PLANO ESTRATÉGICO DO QUINTO REGISTRO DE IMÓVEIS 2023 – 2027

Departamento de Gestão da Qualidade
Setembro/2023 – versão 3.0

Sumário

APRESENTAÇÃO SOBRE O PLANEJAMENTO	4
MISSÃO.....	7
VISÃO.....	7
VALORES.....	7
Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001:2015, 6.3).....	7
Temas, Objetivos Estratégicos, Indicadores, Metas e Ações do Planejamento Estratégico do Quinto 2023- 2027	7
TEMA 01: Gestão Estratégica e Transparência	7
Objetivo Estratégico 1	8
Promover a melhoria contínua do SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade).	8
Fomentar a busca pela melhoria contínua na cultura organizacional da serventia, tanto no aspecto técnico jurídico quanto na gestão, para prestar serviços mais céleres, mais eficientes e com mais qualidade – reiterando as Metas Nacionais do Poder Judiciário.	8
Objetivo Estratégico 2	9
Promover a comunicação interna de forma padronizada e sistêmica.	9
Visa aprimorar a troca de informações do Quinto, como um mecanismo de transparência e para incentivar a fluidez da execução dos processos internos (menos falhas de comunicação e mais produtividade com qualidade).	9
TEMA 02: Gestão por Processos e Treinamentos	11
Objetivo Estratégico 3	11
Aprimorar o monitoramento dos processos internos	11
Modelar os processos e subprocessos a fim de monitorar o desempenho por atividade e por setor, visando identificar oportunidades de melhorias e implantação de eventuais ações corretivas.....	11
Objetivo Estratégico 4	12
Investir na capacitação dos colaboradores	12
Visando sempre prestar o melhor serviço, o Quinto se preocupa com o aperfeiçoamento constante dos profissionais contratados para promover maior competência na organização como um todo.....	12
Objetivo Estratégico 5	12
Desenvolver a utilização de recursos tecnológicos	12

Consiste na identificação de atividades e controles que podem ser automatizados (que ainda estão em planilhas ou são realizados manualmente) de forma a obter dados e informações com mais agilidade e proporcionar mais eficiência aos serviços prestados..	12
TEMA 03: Gestão de Pessoas com foco na eficiência do RH.....	13
Objetivo Estratégico 6	13
Fortalecer a Comunicação com os Colaboradores e o RH.....	13
Aprimorar as trocas de informações com o RH para que ações de melhoria sejam realizadas a fim de aumentar a eficiência interna.	13
TEMA 04: Gestão com Foco no Cliente e na Sociedade.....	14
Objetivo Estratégico 7	14
Monitorar o atendimento e a satisfação do cliente.....	14
Visa monitorar as metas de atendimento (prazos, sugestões e elogios) para que a serventia atenda às expectativas do cliente.	14
Objetivo Estratégico 8	15
Aprimorar as ações sociais e ambientais.....	15
Monitorar ações que ajudem outras pessoas e organizações (com doação de roupas, comidas, entre outros), assim como as ações ambientais de combate ao desperdício de recursos ambientais como água e energia.....	15
Organização dos documentos.....	16

APRESENTAÇÃO SOBRE O PLANEJAMENTO

A elaboração do planejamento foi um processo participativo aberto a todos que compõem o quadro do Quinto: alta administração e equipe, alinhado às diretrizes estabelecidas pela MVV (Missão, Visão e Valores).

Iniciou-se em 2019 e abrangeu a elaboração de diagnóstico (via análise SWOT), reuniões com gestores, análise de viabilidade, definição e aprovação dos objetivos estratégicos.

Uma vez aprovado o plano com a Diretoria e com os gestores, desenvolvemos os indicadores de desempenho e as metas para desdobrar os objetivos estratégicos em ações.

O planejamento foi realizado com a metodologia do BSC (Balanced Scorecard).

A estratégia do Quinto é desdobrada em indicadores de desempenho, metas e projetos.

As metas serão executadas pelas equipes a fim de que se cumpram os Objetivos Estratégicos.

SOBRE OS LÍDERES

Portanto, os líderes precisam desenvolver as competências relacionadas aos seus objetivos (que estão detalhados no Planejamento Estratégico e que devem estar também - de forma mais resumida - em seu Descritivo de Cargo).

SOBRE AS EQUIPES

Já as metas individuais estão detalhadas dentro dos POPs (procedimentos internos) que cada pessoa executa (e devem estar também - de forma mais resumida - em seu Descritivo de Cargo). Entendo que cada um da equipe precisa desenvolver as competências relacionadas a esses dois documentos.

A execução dos POPs individuais devem apoiar a execução da meta do setor, que por sua vez apoiam os objetivos estratégicos.

MAPA ESTRATÉGICO

QUINTO REGISTRO DE IMÓVEIS DA CAPITAL

**2023-
-2027**



SOCIEDADE	MISSÃO	VISÃO		VALORES
	Atribuir direitos de propriedade e garantir segurança jurídica ao cidadão.	Buscar sempre a maior eficiência pela assimilação de novas tecnologias, modernização de processos de registro e valorização do ser humano no ambiente social e profissional.		Zelo, respeito, responsabilidade, honestidade e eficiência.
CLIENTES				
	Projeto Oikos-Bem Estar	Projeto Foco no Cliente	Projeto Socioambiental	
PROCESSOS				
	Projeto Auditar para Melhorar	Projeto Gestão na Palma da Mão	Projeto e-Cart	Projeto e-Voluir
APRENDIZADO E CRESCIMENTO				
	Projeto Planejar e Comunicar é a Chave	Projeto Expert	Projeto rEvolução do RH	



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

QUINTO REGISTRO DE IMÓVEIS DA CAPITAL

2023-
-2027

Monitorar o
atendimento e a
satisfação do cliente

Aprimorar as ações
sociais e ambientais

Promover a melhoria
contínua do SGQ.

Promover a
comunicação interna
de forma padronizada
e sistêmica

Investir na capacitação
dos colaboradores

Desenvolver a
utilização de recursos
tecnológicos

Aprimorar o
monitoramento dos
processos internos

Fortalecer a
Comunicação com os
Colaboradores e o RH

MISSÃO

Atribuir direitos de propriedade e garantir segurança jurídica ao cidadão.

VISÃO

Buscar sempre a maior eficiência pela assimilação de novas tecnologias, modernização de processos de registro e valorização do ser humano no ambiente social e profissional.

VALORES

Zelo

Ter cuidado extremo e esmero técnico na execução da atividade. Nós lidamos com direitos das pessoas, provemos certeza e segurança jurídica.

Respeito

Atender às partes com humanidade, compreensão e empatia, cultivando um ambiente de trabalho que promova o desenvolvimento pessoal e profissional do colaborador.

Responsabilidade

Ter consciência dos reflexos sociais e econômicos decorrentes do exercício da atividade profissional. Um erro pode gerar graves consequências.

Honestidade

Princípio que rege toda e qualquer ação humana e deve se exercitar na atividade profissional e no relacionamento com as partes e autoridades.

Eficiência

Alcançar os melhores resultados com rendimento e minimização de erros.

Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001:2015, 6.3)

A Alta Administração assegura que as mudanças no SGQ sejam planejadas e implantadas de modo a manter-lhe a integridade. A introdução de mudanças no SGQ é previamente planejada antes de sua implantação e as ações são coordenadas pela diretoria responsável e monitoradas por plano de ação, a fim de assegurar a integridade do SGQ.

[Google-Planilhas – Mudanças-Plano de Ação](#)

Temas, Objetivos Estratégicos, Indicadores, Metas e Ações do Planejamento Estratégico do Quinto 2023- 2027

TEMA 01: Gestão Estratégica e Transparência

Indicador	Metas					Responsável	Periodicidade	Consolidação
	2023	2024	2025	2026	2027			
Índice de cumprimento dos requisitos das auditorias de qualidade	80%	85%	90%	95%	100%	Área de Qualidade	Quadrimestral	Anual
Objetivo:	Garantir que, até 2027, 100% dos requisitos do checklist de Qualidade estejam em conformidade nas auditorias realizadas internamente a cada quatro meses. Sempre que forem realizados dois tipos de auditoria (PQTA e NBR 15906), registrar a pontuação média.							
Fórmula:	(Total de conformidades no checklist da auditoria / Total de requisitos) * 100							

Indicador	Metas					Responsável	Periodicidade	Consolidação
	2023	2024	2025	2026	2027			
Índice de execução da auditoria 5 S físico em todas as áreas	100%	100%	100%	100%	100%	Diretoria e Líderes	Trimestral	Anual
Objetivo:	Garantir que todas as áreas tenham feito o 5 S físico (infraestrutura), trimestralmente.							
Fórmula:	$(\text{Total de áreas com 4 auditorias de 5 S} / \text{Total de áreas do Quinto}) * 100$							

Indicador	Metas					Responsável	Periodicidade	Consolidação
e-Cart	2023	2024	2025	2026	2027			
Índice de execução da auditoria 5 S digital em todas as áreas	100%	100%	100%	100%	100%	T.I.	Trimestral	Anual
Objetivo:	Garantir que todas as áreas tenham feito o 5 S digital trimestralmente de acordo com checklist em gestão de documentos (limpeza das pastas e padrão da nomenclatura)							
Fórmula:	(Total de áreas com 4 auditorias de 5 S / Total de áreas do Quinto) * 100							

Objetivo Estratégico 2

Promover a comunicação interna de forma padronizada e sistêmica.

Visa aprimorar a troca de informações do Quinto, como um mecanismo de transparência e para incentivar a fluidez da execução dos processos internos (menos falhas de comunicação e mais produtividade com qualidade).

Nome do projeto: Planejar e Comunicar é a Chave

Indicadores e Metas

Indicador	Metas					Responsável	Periodicidade	Consolidação
	2023	2024	2025	2026	2027			
Índice de execução de reuniões da Diretoria com os líderes	24	24	24	24	24	Diretoria	Quinzenal	Anual
Objetivo:	Realizar, no mínimo, duas reuniões por mês com os líderes das áreas.							
Fórmula:	(Total de reuniões com atas realizadas por cada área / Total de reuniões do ano) * 100							

TEMA 02: Gestão por Processos e Treinamentos

À medida que a estratégia e os planos são realizados, o Quinto monitora e aprende sobre pontos de melhoria. Esse processo de aprendizado aprimora os procedimentos internos e são acompanhados por indicadores de desempenho. Para verificar o desenvolvimento das ações e gerenciar os recursos de modo a obter maior eficiência, é incentivada a utilização da tecnologia para automatizar as rotinas da serventia, assim como é incentivada a melhoria contínua dos profissionais por meio de treinamentos.

Objetivo Estratégico 3

Aprimorar o monitoramento dos processos internos

Modelar os processos e subprocessos a fim de monitorar o desempenho por atividade e por setor, visando identificar oportunidades de melhorias e implantação de eventuais ações corretivas.

Nome do projeto: Expert

Indicadores e Metas

Indicador	Metas					Responsável	Periodicidade	Consolidação
	2023	2024	2025	2026	2027			
Índice de atualização dos POPs	60%	70%	80%	90%	100%	Líderes	Mensal	Anual
Objetivo:	Manter todos os POPs atualizados anualmente, visando questionar a real necessidade das etapas (simplificar para o cliente, dentro das normas) e melhorar o treinamento para a equipe.							
Fórmula:	$(N^{\circ} \text{ de pops atualizados no ano} / \text{Total de pops}) * 100$							

Indicador	Metas					Responsável	Periodicidade	Consolidação
	2023	2024	2025	2026	2027			
Índice de POPs gravados inseridos na plataforma	20%	40%	60%	80%	100%	Qualidade e Líderes	Mensal	Anual
Objetivo:	Inserir na plataforma POPs gravados para constante atualização de equipe de forma automatizada.							
Fórmula:	$(\text{N}^\circ \text{ de treinamentos gravados} / \text{Total de gravações planejadas no ano}) * 100$							

Objetivo Estratégico 4

Investir na capacitação dos colaboradores

Visando sempre prestar o melhor serviço, o Quinto se preocupa com o aperfeiçoamento constante dos profissionais contratados para promover maior competência na organização como um todo.

Indicador	Metas					Responsável	Periodicidade	Consolidação
	2023	2024	2025	2026	2027			
Índice de capacitação dos líderes em competências estratégicas	80%	85%	90%	95%	100%	Área de Qualidade	Semestral	Anual
Objetivo:	Medir o percentual de líderes são capacitados com competências estratégicas e comportamentais, definidas pela Diretoria, em pelo menos três cursos da plataforma.							
Fórmula:	$(\text{N}^{\circ} \text{ de líderes capacitados em pelo menos três cursos} / \text{Total de líderes}) * 100$							

Indicador	Metas					Responsável	Periodicidade	Consolidação
	2023	2024	2025	2026	2027			
Índice de treinamentos realizados por área	80%	85%	90%	95%	100%	Área de Qualidade	Mensal	Anual
Objetivo:	Melhorar a capacidade técnica da equipe, treinando cada setor com seus POPs respectivos, com o objetivo de padronizar a execução do serviço, melhorar produtividade e qualidade.							
Fórmula:	$(\text{N}^{\circ} \text{ de treinamentos realizados por área no ano} / \text{Total de treinamentos planejados para a área no ano}) * 100$							

Objetivo Estratégico 5

Desenvolver a utilização de recursos tecnológicos

Consiste na identificação de atividades e controles que podem ser automatizados (que ainda estão em planilhas ou são realizados manualmente) de forma a obter dados e informações com mais agilidade e proporcionar mais eficiência aos serviços prestados.

Nome do projeto: eVouir

Indicadores e Metas

Indicador	Metas					Responsável	Periodicidade	Consolidação
	2023	2024	2025	2026	2027			
Índice de consumo de água (M3)	10%	15%	20%	25%	30%	ADM	Mensal	Anual
Objetivo:	Monitorar o consumo de água e criar ações de conscientização							
Fórmula:	$(N^{\circ} \text{ consumo realizado} / \text{consumo planejado no mês}) * 100$							

Indicador	Metas					Responsável	Periodicidade	Consolidação
	2023	2024	2025	2026	2027			
Índice de ações sociais realizadas	12	12	12	12	12	ADM	Mensal	Anual
Objetivo:	Garantir que pelo menos uma ação social seja realizada no mês (Projeto Nota Solidária)							
Fórmula:	Nº de ações por ano							

Indicador	Metas					Responsável	Periodicidade	Consolidação
	2023	2024	2025	2026	2027			
Índice coleta de material reciclado	3	2	2	2	2	ADM	Quadrimestral	Anual
Objetivo:	Monitorar o consumo de material de descarte e criar ações de conscientização para que não exceda o planejado							
Fórmula:	$(N^{\circ} \text{ coleta realizada} / \text{consumo planejado no ano}) * 100$							

Organização dos documentos

Documento	Nome do arquivo	Tipo	Local do Arquivo	Recuperação
Planejamento Estratégico	PLANO-ESTRATEGICO-QUINTO-2023-2027-v.3.0	MP4 PDF	Intranet	\\VM-ARQUIVOS\Gestao\$\Estrategia\Planejamento-Estrategico\x.Backup

Alterações

Revisão	Responsável	Data	Alterações
1.0	Mônica – Qualidade Talita -TAC7	Dezembro/2022	
2.0	Mônica – Qualidade	Fevereiro/2023	Revisão / Atualização
3.0	Mônica – Qualidade Talita -TAC7	Setembro/2023	Inclusão Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001:2015, 6.3)