

## O QUE É CARTÓRIOFLIX?

A Cartórioflix é uma plataforma de assinatura de cursos para profissionais que trabalham ou que desejam trabalhar em cartórios, que visa a manutenção da gestão do conhecimento de Tabelionatos e Registros e a melhoria contínua da prestação de serviços. É a mais completa plataforma de educação continuada para profissionais de cartórios, pois reúne não apenas conhecimento técnico, mas treinamentos que desenvolvem habilidades e atitudes de líderes e funcionários. Ela se apresenta ao mercado com mais de 140 horas de treinamento disponíveis e já tem uma programação de novos cursos para o segundo semestre de 2021, que visa contemplar todas as especialidades de Cartórios.

A Cartórioflix, como programa de desenvolvimento contínuo para os Tabelionatos e Registros, é uma iniciativa do CNB-RS com a Fundação ENORE e conta com apoio do Colégio Registral, ANOREG-RS e Fórum dos Presidentes. A partir desse convênio exclusivo, foram criados planos de assinatura para as serventias, nos quais pelo valor de uma inscrição normal, os titulares podem inscrever no plano até 5 funcionários (prepostos) e 1 líder, além de descontos substanciais para funcionários adicionais ao pacote.

A Cartórioflix propõe CONDIÇÕES PARA QUE A APRENDIZAGEM SEJA SIGNIFICATIVA e DURADOURA. Segundo a CEO da Cartórioflix, Sabrina Gomes Regra, “uma reclamação comum entre os líderes é que os funcionários perguntam sempre a mesma coisa! Essa realidade tem causa raiz no método de ensino e integração dos funcionários. Eles aprendem a fazer, mas muitas vezes não compreendem os porquês, e têm dificuldades em reter o conhecimento. Isso porque nem sempre é possível cuidar dos detalhes do treinamento e integração de cada colaborador em meio às inúmeras demandas da gestão”.

Essa dor se repete quando há rotatividade de funcionários e é necessário identificar um bom profissional para treinar o novo integrante: nesse processo de transmissão de conhecimento, sempre há perdas. “É como um telefone sem fio, onde a informação original se perde; sem contar que não existe certeza na didática de um profissional só pelo tempo de trabalho na instituição. Treinar um novo colaborador agora será mais fácil, pois haverá uma trilha definida para cada cargo, com mais de 20 horas de capacitações que serão intercaladas com o método “senta do lado do colega e aprende”, propondo discussões e aprofundamento do conhecimento. Com a Cartórieflix, a metodologia de treinamento e comportamento contribuirá para a segurança jurídica e a percepção de profissionalismo dos atendentes de Tabelionatos e Registros.

Mas por que o treinamento deve ser contínuo? A Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD - é um exemplo atual: você pode treinar toda a equipe, adequar os processos de trabalho e implementar ações no sentido da proteção e dados. Depois de implantar todas as possíveis ações para estar em conformidade com a Lei, há uma troca de funcionários ou você contrata novos para aumentar a sua equipe. Se o processo de treinamento e comprometimento dos novos funcionários que adentram na instituição não considerar o passo a passo para cultura de proteção de dados na mesma metodologia de antes, tudo o que foi construído, com o tempo pode se perder.

Ao seguir as trilhas por cargos da Cartórieflix, os funcionários acessam uma base de conhecimento técnico para ampliar a reflexão sobre a metodologia de trabalho e passam a contribuir para a melhoria contínua dos processos jurídicos e de atendimento. Até mesmo quando não é possível praticar um ato por alguma limitação da Lei, os funcionários terão mais conhecimento e habilidades para explicar tecnicamente a limitação do ato, de tal forma que seja possível substituir a sensação de transtorno gerada pela

negativa ao cliente, por uma impressão de prevenção, inteligência e segurança jurídica. “Somos aliados imparciais para a construção da eficácia dos negócios jurídicos do nosso país, mas nem sempre conseguimos traduzir esse valor ao mercado, que tem urgência em efetuar as transações, desconhecendo os detalhes que fazem toda a diferença na segurança jurídica. Ampliando a base do conhecimento dos nossos funcionários, seremos mais efetivos nas orientações técnicas”, afirma José Flávio Bueno Fischer, presidente do CNB-RS.

No cenário de cartórios, quando falamos em resultados, não nos referimos apenas à esfera financeira, tão necessária para as serventias deficitárias do Estado. Buscamos o atendimento às expectativas do mercado sobre agilidade e acolhimento, além da segurança jurídica. Queremos substituir a imagem de que os cartórios são uma etapa burocrática do processo, pela percepção de valores como segurança jurídica, seriedade, humanidade, competência e acolhimento ao prestar orientações para os clientes e usuários.

“Um grande diferencial da CartórioFlix, é que além da pluralidade de temas, recebemos a orientação de quais cursos oferecer para cada cargo dentro do cartório. Dessa forma, nossos funcionários e equipes serão capacitados prioritariamente de acordo com as funções exercidas e contaremos com uma equipe multidisciplinar”, diz Claudio Nunes Grecco, presidente do Colégio Registral do RS.

O Plano para Prepostos inicia com 100 horas de conteúdos disponíveis. É direcionado para prepostos iniciantes ou experientes. Este programa foi criado para oferecer nivelamento de conhecimento, preparo, orientação e atualização dos prepostos ou estudantes da área, por meio de uma trajetória de evolução e amadurecimento de conhecimentos, que inicia com conteúdo básico e evolui para os complementares, sempre visando a discussão e troca entre as equipes.

Já o Plano Academia de Líderes, conta com todos os cursos de prepostos, adicionados a 40 horas de conteúdo para lideranças e gestão de cartórios. Este programa foi desenvolvido pensando-se, especialmente, em profissionais que possuem algum grau de gestão de processos e/ou de orientação de outras pessoas ou equipes. Trata-se de uma proposta que reúne conteúdos exclusivos e atuais para líderes desempenharem suas funções técnicas e comportamentais com mais produtividade e assertividade, ou seja: uma trilha que reserva o que há de melhor e mais completo em formação nesta área. Neste plano, o líder poderá realizar toda a trilha de conhecimentos prevista para prepostos, mais os conteúdos exclusivos de liderança.

Todos os planos possuem ênfase técnica e comportamental. Além destas ênfases, a Academia de Líderes aborda conteúdos relacionados a administração de serventias extrajudiciais, como gestão de pessoas, processos e resultados. Cada plano define conhecimentos técnicos obrigatórios e conhecimentos complementares.

Entre as mais de 100 horas de cursos para prepostos, a CartórioFlix inicia com trilhas técnicas para tabelionatos de notas e protestos, registro civil e, em breve, lançará o universo de registro de imóveis. Cada trilha vem recheada com cursos complementares aos cargos de atendentes, escreventes e substitutos, tais como adequação à LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, Políticas de Gestão de Segurança de Dados, Introdução à Língua Brasileira de Sinais- Libras, Língua Portuguesa no Universo de Cartórios, Comunicação Assertiva para um Atendimento de excelência, Comportamentos para um Atendimento de Qualidade, Dicção e Oratória, Grafodocumentoscopia, Mediação e Conciliação, Comunicação Não Violenta, e já possui novidades no próximo trimestre como Mindfulness – Inteligência emocional e Como adequar a Gestão do Cartório à

NBR-15906 (Norma Brasileira de Gestão para a Excelência de Cartórios e Programa Qualidade Total – PQTA da ANOREG).

A educação continuada nas organizações, bem como diz o nome, tem o propósito de promover continuamente a educação de trabalhadores. Esta prática tem o objetivo de qualificar trabalhadores para os processos de trabalho, levando em consideração aspectos como a cultura organizacional, o contexto de trabalho, as estratégias e focos de atuação da organização. No caso de serventias extrajudiciais, esta prática acontece levando-se em consideração os serviços prestados e a qualidade que se busca na realização de processos e no atendimento ao cliente. A educação continuada se concretiza por meio de programas de treinamento e desenvolvimento de pessoas, os quais estão em constante transformação em função dos impactos e contribuições das tecnologias de informação e comunicação.

Desde 2020, estamos vivendo uma revolução na prestação de serviços de Tabelionatos e Registros. Paradigmas foram rompidos, oportunizando novas formas de atendimento remoto, mas nenhuma tecnologia substituirá a entrevista, a orientação imparcial e o acolhimento de Notários e Registradores para a construção de instrumentos jurídicos adequados à realidade de cada cliente. Precisamos nos preparar cada vez mais para esse processo, desenvolvendo novas habilidades, autoconhecimento e aprimorando nossas relações interpessoais.

O Brasil alcançou 19 horas anuais de treinamento por colaborador em 2020. Este número é 53% mais baixo do que o volume treinado nas empresas do EUA. A previsão é que os temas Liderança, Comunicação, Habilidades Interpessoais e Atendimento ao Cliente estejam entre os principais abordados em programas de treinamento e desenvolvimento de organizações, e a

Cartórioflix já traz esse diferencial em sua programação, superando a média dos EUA em cada uma de suas trilhas de cargos e especialidade de cartório.

Segundo João Pedro Lamana Paiva, presidente da ANOREG-RS, “os programas de treinamento e desenvolvimento de colaboradores já são comuns em organizações preocupadas com a qualidade dos produtos e serviços. É uma estratégia comum para desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes dos trabalhadores em tempos de inovação, busca pela excelência e resultados. Nesse contexto, a Cartórioflix surgiu para contribuir para a missão da ANOREG-RS, sendo que sua metodologia de gestão do conhecimento se encaixa perfeitamente nos sistemas de qualidade ISO9001, NBR15906, Prêmio Cartório TOP ANOREG e PQTA ANOREG, pois gera provas do conhecimento e relatórios de realização das aulas por aluno.”

Ao oferecer um programa de educação continuada aos funcionários e novos funcionários de cartórios, busca-se a elevação de resultados como tempo de espera, eficiência e eficácia do atendimento, conhecimento técnico e boa comunicação para explicar para todos os públicos de forma didática sobre os processos e documentações que envolvem a efetivação dos atos. Juliana Follmer, presidente da Fundação ENORE, completa: “Acreditamos que o conhecimento e o comportamento de nossos funcionários e líderes resultam na segurança e satisfação dos clientes e usuários de cartórios do Rio Grande do Sul. Estamos unidos como entidades de classe com o propósito de elevar a qualidade da nossa prestação de serviços. Vislumbramos com essa grande ação reduzir os impactos da rotatividade dos trabalhadores, melhorar o clima organizacional e, conseqüentemente, aumentar a capacidade dos cartórios de entregar um atendimento de qualidade, demonstrando a inteligência de nossos serviços”.

Quanto mais preparado o trabalhador estiver, melhores condições ele terá de conduzir com autonomia os processos de trabalho e de lidar com situações imprevistas que surgem diariamente em um cartório. Para que esta proposta faça sentido e gere impactos significativos, os líderes de cartórios devem acreditar, investir e dar o exemplo capacitando-se e incentivando a discussão sobre cada trilha entre os seus funcionários. A retenção do conhecimento acontece quando as pessoas discutem o que aprenderam e geram um ambiente criativo dentro das instituições. Para contribuir para o envolvimento dos líderes, a CartórioFlix criou o Método VOAR, que visa auxiliar os líderes a planejar e acompanhar os processos de capacitação, tendo em vista os resultados desejados e a melhoria contínua dos resultados do seu Cartório.

“Um funcionário que atende bem, prospera. Um funcionário que atende mal, compromete o trabalho de toda a equipe. Um cartório que atende bem, assume sua responsabilidade social na sua cidade. Um cartório que atende mal, compromete a imagem de todos os cartórios, pois clientes não sabem diferenciar uma especialidade da outra: tabelionatos, registros de imóveis e registros civis são tudo a mesma coisa para usuários das serventias extrajudiciais. Por isso o slogan da CartórioFlix é **Mentes que se expandem prosperam. Nunca pare de aprender!**”, afirma Sabrina Gomes Regra. Ela completa dizendo que “nem sempre um titular de cartório, especializado na área jurídica, tem habilidades para tratar ferramentas de gestão e administração de empresas – temas essenciais para o sucesso de um tabelionato e registro. A CartórioFlix conta com a minha experiência de mais de 26 anos na administração de cartórios, oferecendo ferramentas de gestão e finanças de forma descomplicada”.

“Precisamos mudar a percepção da comunidade sobre esta prestação de serviços. Estamos unidos como líderes de entidades também para transformar

uma realidade. O CNB-RS irá subsidiar a inscrição de todos os seus associados que estão na condição de serventias deficitárias, pois já entendemos que todos somos um. Ao realizar este investimento, queremos incentivar o Tribunal de Justiça a fazer a sua parte, autorizando que os interinos possam ter acesso a essa plataforma de treinamentos, para que juntos, alinhando comportamento e conhecimento, possamos ser vistos não apenas como um serviço de confiança, mas também de excelência”, disse Flávio Fischer, Presidente do CNB-RS.

### **EXPLICAÇÃO BREVE PARA CARTÓRIOS:**

Você conhece a Cartórieflix? Esta plataforma permite que notários e registradores capacitem seus funcionários de forma acessível e contínua, desenvolvendo tanto as habilidades técnicas quanto as atitudes necessárias para um bom atendimento. A Cartórieflix traz trilhas de treinamento por cargos cuidadosamente criados por profissionais especializados em gestão de pessoas, pedagogia empresarial e mestres em psicologia para que a aprendizagem possa acontecer de várias formas e que os cartórios possam reter e ampliar o conhecimento de suas equipes. A modalidade de assinaturas para cartórios, criada em parceria com a Fundação Enore, Colégio Notarial do Brasil, Sessão Rio Grande do Sul, Anoreg-RS e Colégio Registral do Rio Grande do Sul, traz vantagens incríveis! Pelo valor de uma assinatura, seu tabelionato ou registro pode inscrever até 5 profissionais no Plano Prepostos e 1 líder no Plano Academia de Líderes, com opções de inscrição vantajosas para todos os funcionários. Acesse o link [-www.cartorioflic.com.br/parceiros](http://www.cartorioflic.com.br/parceiros) - e veja as vantagens de ser associado Colégio Notarial do Brasil- RS e Colégio Registral!



## **EXPLICAÇÃO BREVE PARA PESSOAS QUE QUEREM TRABALHAR EM CARTÓRIOS:**

Sabe por que a Cartórioflix é incrível? Porque essa plataforma de desenvolvimento pode te preparar para o emprego dos seus sonhos, antes mesmo de concluir a faculdade. Você já pensou em trabalhar em uma das organizações mais confiáveis do nosso país? A Cartórioflix te propõe trilhas de treinamento para todos os cargos de todas as especialidades de cartórios. Com as mais de 140 horas de capacitação, você pode turbinar seu currículo para participar de uma seleção no tabelionato ou registro da sua cidade com certificados para o conhecimento necessário, habilidades e atitudes. Quando sua trilha estiver completa, procure as entidades que assinam a Cartórioflix para enviar seu currículo no banco de currículos dos sites do Colégio Notarial do Brasil - Sessão Rio Grande do Sul e Colégio Registral do Rio Grande do Sul.

**CARTÓRIOFLIX, Mentes que se expandem prosperam. Nunca pare de aprender!**