

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (2026–2029)

1º Ofício do Registro de Imóveis da Comarca de Rio Branco – Acre

Serventia de Referência Extrajudicial em Governança, Tecnologia e Cidadania

Liderança Institucional: Dra. Fabiana Faro de Souza Campos Teixeira
(Oficiala Registradora Titular)

Consultoria e Suporte Técnico SGI: Holívia Pinheiro

Rio Branco/AC, 21 de setembro de 2026.

1. Identidade e Direcionamento Estratégico

- **Missão:** Assegurar a segurança jurídica, publicidade, eficácia e conservação dos atos registrares imobiliários, servindo como instrumento de pacificação social, cidadania, regularização territorial e proteção socioambiental na Comarca de Rio Branco.

- **Visão (2026–2029):** Ser a serventia de referência no Estado do Acre em inovação tecnológica (IARI/BI/Escriba), governança SGI (ISO 9001:2015 / NBR 15906:2021), regularização territorial assistida, comunicação institucional integrada (Anuário e Podcast), resiliência climática e preservação do patrimônio histórico, cultural e ambiental.

- **Valores:**
 - Respeito e Cordialidade para com os usuários
 - Responsabilidade e comprometimento
 - Integridade
 - Trabalho em equipe em contínua cooperação
 - Excelência na qualidade dos serviços prestados
 - Legalidade
 - Segurança Jurídica
 - Eficiência
 - Disponibilidade
 - Inclusão Social

2. Diagnóstico Estratégico e Legado Operacional

O ciclo quadrienal (2026–2029) inicia-se sobre um diagnóstico amplo que combina o legado de 19 Ações Estratégicas concluídas em 2026 com a análise do ambiente interno e externo da serventia mediante a Matriz SWOT / FOFA.

2.1 Legado Operacional e Ações Executadas

O novo planejamento parte de um patamar elevado de conformidade e modernização já atingido pela Serventia:

- **Gestão de Pessoas e Desenvolvimento:** Capacitação continuada via ENNOR, auxílio financeiro para pós-graduações, avaliações semestrais de desempenho, readequação e alinhamento de funções com estrutura remuneratória, além do início de conscientização e formação em Compliance, Governança e LGPD impulsionado pela implantação da ABNT NBR 15906:2021.
- **Qualificação Tecnológica e Inteligência Artificial:** Treinamento da equipe na ferramenta IARI (Inteligência Artificial no Registro de Imóveis - ONR/ADPF 743 STF) para saneamento de matrículas inexistentes, irregulares, de fundo histórico e patrimonial (biomas Amazônia e Pantanal).
- **Infraestrutura Tecnológica (R\$ 378.468,24 já investidos):** Modernização conduzida pelo *Clube da TI* (servidores Dell PowerEdge, fibra dedicada, switches MikroTik, nobreaks de alta capacidade, 18 AIOs Dell, Bitdefender e NxFilter), complementada pelas diretrizes de segurança do Provimento CNJ nº 213/2026 (aquisição de nobreak de redundância e conectividade via satélite Starlink para alta disponibilidade em contingências).

Governança, Descentralização, Controle Normativo e Monitoramento Jurídico:

- **Ata Normativa (06/04/2026):** Descentralização dos fluxos com acompanhamento *end-to-end* do protocolo pela mesma equipe (da qualificação até a certidão), otimizando a emissão de certidões.
- **Grupo de Monitoramento Jurídico (Ação 18):** Grupos de informação/comunicação no *WhatsApp* para disseminação imediata de provimentos/decisões, além de Listas de Ciência com reuniões de estudo.
- **Segurança da Informação:** Troca semestral obrigatória de senhas, regras de complexidade do Provimento CNJ nº 213/2026 no sistema Escriba, autenticação por dois fatores/Certificado Digital e plano de continuidade do serviço registral.
- **Monitoramento Legal:** Estruturação de rotina mensal de verificação e análise de impacto de publicações oficiais e alterações normativas (DOU, CNJ, Corregedoria-Geral da Justiça e ANOREG), sob a responsabilidade de colaborador designado, garantindo o repasse imediato e a implementação operacional.

Transparência, Padronização e Ouvidoria Implantada:

- **Ouvidoria Institucional:** Canal formal de escuta e tratamento de manifestações implantado e operacional, constituindo a base para o fortalecimento da gestão participativa no ciclo 2026–2029.
- **Manual de Registro de Imóveis 2026:** Distribuição do manual interno contendo checklists para mais de 30 tipos de atos e Matriz Completa do Art. 167 da LRP.
- **Materiais Educativos Acessíveis (Ação 19):** Publicação contínua no Instagram (@primeirocristiobranco) sob o mote "*Registrar é Proteger!*", promovendo educação registral e valorizando o patrimônio histórico e arqueológico (Capela do Quixadá e Geoglifos).

Relacionamento e Reconhecimento Institucional:

- Concessão do **Selo "Amigo do Cartório"** à OAB/AC e ao CRECI/AC.
- Pactuação com o Município de Rio Branco e CRECI/AC para averbação do tempo de edificação sem habite-se para imóveis com mais de 5 anos (atendimento ao crédito imobiliário da Caixa Econômica Federal).
- Atuação junto ao MPF, IPHAN e Fundação Elias Mansour no tombamento e averbação da proteção histórica da Igreja de Ferro no fôlio real.

2.2 Matriz de SWOT / FOFA (Diagnóstico de Ambiente)

A Matriz SWOT (Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças) consolida o diagnóstico da serventia no início do ciclo quadrienal (2026–2029), relacionando o ambiente interno (pontos fortes e fragilidades operacionais) às variáveis do ambiente externo (oportunidades de inovação e riscos regulatórios/ambientais):

Ambiente Interno	
Forças	Fraquezas
Estruturação madura do SGI (ISO 9001 e NBR 15906)	Dependência de infraestrutura única de nobreak de redundância (2º equipamento em cotação)
Investimento de R\$ 378 mil na renovação de TI	Processo de formação em Compliance, Governança e LGPD em andamento (fase de consciência pela NBR 15906)
Manual do RI 2026, Checklists e Ata 06/04/2026	Picos sazonais de carga de trabalho em demandas registrais
BI e gestão de prazos/carga via Escriba	Pontos de alinhamento e entendimento da inovação por parte de colaboradores
Grupo de Monitoramento Jurídico (Ação 18)	Necessidade de acultramento contínuo da equipe frente aos indicadores do SGI
Letramento Jurídico pelo Instagram (Ação 19)	Dependência de fluxos manuais em etapas do qualificador
Histórico de premiação no PQTA Diamante	
Ouvidoria ativa e canal assistido	

Equipe alinhada com os propósitos de gestão da Serventia	
Ambiente Externo	
Oportunidades	Ameaças
Expansão da REURB (Programa "Registro p/ Todos")	Alagamentos e cheias sazonais do Rio Acre (dezembro a março)
Lançamento do Podcast (1º Sem/2027) e Revista Institucional	Riscos cibernéticos e exigências do Provimento CNJ nº 213/2026
Implantação de BI (dashboard/painel de controle) para distribuição e monitoramento de evolução e distribuição de processos	Constante atenção na compilação e sobreposição normativa regulatória
Selo "Amigo do Cartório" (manutenção e ampliação)	Oscilação no volume do mercado imobiliário
Parcerias para preservação de bens e geoglifos	
Melhoria na infraestrutura do parque tecnológico	
Automação da pré-análise de títulos via IA e regras de validação	

3. Diretriz de Tecnologia e Gestão Operacional (Dra. Fabiana Faro)

Como pilar de sustentação para a gestão de processos, estabelece-se a integração tecnológica entre o sistema Escriba e um *Dashboard de Business Intelligence* (BI) para visualização em tempo real pela Oficiala e pelas lideranças:

- **Gestão de Carga por Escrevente:** Monitoramento do volume de protocolos atribuídos e em análise por profissional.
- **Controle do Fluxo – Início ao Fim (*End-to-End*):** Rastreamento do status de cada título (prenotação, qualificação, nota devolutiva, registro/averbação, certidão final).
- **Mensuração de Prazos Reais:** Acompanhamento do tempo real decorrido em cada fase (garantindo cumprimento rigoroso dos prazos legais), permitindo equilibrar a distribuição de trabalho e evitar picos de sobrecarga.

4. Arquitetura Normativa do Sistema de Gestão Integrado (SGI)

O Sistema de Gestão Integrado (SGI) do 1º Ofício de Registro de Imóveis da Comarca de Rio Branco/AC estrutura-se a partir do alinhamento harmônico de marcos normativos, técnicos e regulamentares nacionais e internacionais. A atuação da serventia fundamenta-se na sinergia entre a ABNT NBR ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestão da Qualidade), a ABNT NBR 15906:2021 (Gestão em Serviços Notariais e Registrais), o Provimento CNJ nº 149/2023 (Código Nacional de Normas da Corregedoria Nacional de Justiça), o Provimento CNJ nº 213/2026 (Segurança da Informação, Infraestrutura e Continuidade dos Serviços Extrajudiciais) e a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/2018).

Essa arquitetura normativa assegura que a prestação do serviço público delegado atinja a máxima eficiência operacional, a conformidade legal rígida, a segurança tecnológica e o foco permanente na satisfação do usuário e na cidadania registral.

4.1 Escopo Oficial do SGI

"Prestação de serviços registrais imobiliários no âmbito do 1º Ofício de Registro de Imóveis da Comarca de Rio Branco – AC, incluindo atos de registro, averbação, emissão de certidões e fornecimento de informações, conforme a Lei nº 6.015/1973 e normas complementares, com foco na segurança jurídica. Rev.01 – 09/10//2026."

4.2 Política do Sistema de Gestão Integrada:

O 1º Ofício de Registro de Imóveis de Rio Branco/AC busca a excelência na prestação dos serviços registrais e compromete-se a:

- *Garantir a segurança jurídica e a conformidade legal em todos os atos praticados;*
- *Promover a satisfação das partes interessadas, atendendo com agilidade, transparência e integridade, aos usuários colaboradores, fornecedores e ao Poder Judiciário;*
- *Fortalecer a governança e a inovação, investindo na capacitação contínua da equipe, na eficiência dos processos e na mitigação dos riscos institucionais;*
- *Atuar com responsabilidade socioambiental, promovendo a sustentabilidade e a melhoria contínua do Sistema de Gestão.*

(Rev.01 03/07/2026)

4.3 Diretrizes de Segurança da Informação, Infraestrutura e Continuidade de Negócios (Provimento CNJ nº 213/2026)

- **Infraestrutura Crítica e Redundância de Energia:** Operação realizada por meio de servidores Dell PowerEdge dedicados. Atualmente, a serventia conta com 1 nobreak de redundância operacional e encontra-se em fase

de cotação para a aquisição do 2º nobreak de redundância, atingindo a conformidade integral (100%) exigida pela norma do CNJ ao longo do primeiro ano deste planejamento.

- Conectividade e Redundância de Rede: A serventia dispõe atualmente de 3 provedores distintos de internet em fibra óptica para garantir a continuidade das operações. Como ação de aprimoramento e máxima disponibilidade diante de falhas locais na infraestrutura terrestre, está em andamento o processo de cotação para futura aquisição e instalação da internet via satélite *Starlink* como link adicional de alta resiliência.
- Controle de Acesso e Gestão de Credenciais: Implantação da política de troca semestral obrigatória de senhas com regras de complexidade configuradas no sistema Escriba e exigência de autenticação por dois fatores (2FA) e Certificado Digital (ICP-Brasil) para qualificação e assinatura dos atos registrais.
- Proteção contra Ameaças Cibernéticas: Monitoramento contínuo do ambiente computacional através das soluções *Bitdefender* (antivírus/EDR) e *NxFilter* (controle de tráfego e firewall de rede).
- Governança e Designação de Responsável de TI: Cumprimento integral do Provimento CNJ 213/2026, respaldado por diagnóstico forma de infraestrutura que enquadra a serventia na Classe 3, contando com a designação formal de responsável pela Governança de TI e Segurança da Informação e por conduzir o plano de ação de redundância, backups imutáveis e plano de recuperação de desastres.

4.4 Requisitos de Gestão Registral e Excelência (ABNT NBR 15906:2021)

- Atendimento Inclusivo e Acessibilidade: Padronização dos canais de escuta (balcão, WhatsApp Comercial, e-RIDigital) com acessibilidade física e digital, além do fortalecimento da Ouvidoria como canal direto de tratamento de manifestações.
- Governança Humanizada e Clima Organizacional: Início do processo de formação e conscientização em *Compliance*, Governança e LGPD impulsionado pela implementação da norma, alinhando a conduta ética e o engajamento dos colaboradores à cultura de gestão da serventia.
- Padronização Operacional e Checklists: Unificação dos procedimentos de análise e emissão de atos com base nos checklists do Manual de RI 2026 e na Matriz do Art. 167 da Lei nº 6.015/1973.

4.5. Proteção de Dados Pessoais (LGPD e Provimentos CNJ nº 149/2026)

- Tratamento de Dados no Exercício da Função Pública Delegada: Mapeamento do fluxo de dados inerentes aos atos de registro e averbação, garantindo a estrita observância das hipóteses legais de cumprimento de obrigação legal e exercício regular de direitos no fólio real (art. 7º, II e V, da LGPD).

- **Transparência e Direitos do Titular:** Disponibilização de canal específico na Ouvidoria e no site institucional para atendimento de requisições relativas à LGPD e política de privacidade.

4.6 Não Aplicabilidades Justificadas (ABNT NBR ISO 9001:2015)

- *Item 7.1.5.2 (Rastreabilidade e Medição):* Justificada pela inexistência de instrumentos metrológicos físicos sujeitos a calibração nas atividades registraes.
- *Item 8.3 (Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços):* Justificada pelo fato de que os serviços registraes imobiliários são estritamente regidos por legislação pública delegada e normativas do CNJ e da Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ/TJAC), sem criação de novos produtos customizados.
- *Item 8.5.1 f (Validação e Revalidação Periódica de Processos):* Justificada porque todos os atos e certidões emitidos são passíveis de verificação, conferência documental e auditabilidade posterior.

4.7 Resiliência Climática, Geográfica e Plano de Continuidade

Estruturação de protocolo específico para o período sazonal de chuvas intensas e cheias do Rio Acre (dezembro a março), garantindo a ininterruptão do serviço público. Na sede da serventia, a operação é sustentada pelo sistema de nobreaks de redundância, provedores de fibra óptica e pela futura instalação da *Starlink*. Para os colaboradores residentes em áreas de risco, é estabelecido regime de trabalho flexível/remoto suportado por infraestrutura em nuvem e modems de internet 4G/5G, assegurando a continuidade plena das atividades registraes.

5. Pilares Estratégicos, Objetivos e Metas (2026–2029)

Pilar I: Governança, Qualidade e Gestão de Prazos Reais (SGI)

- **Objetivo 1.1:** Manter 100% de conformidade com as normas ABNT NBR ISO 9001:2015 e ABNT NBR 15906:2021, assegurando o cumprimento integral dos auditáveis do Prêmio Qualidade Total Anoreg (PQTA) para manutenção do prêmio na categoria Diamante em todos os anos do ciclo.
- **Objetivo 1.2:** (Segurança e Redundância Tecnológica - Provimento CNJ nº 213/2026): Concluir e manter o plano de continuidade de negócios e redundância operacional com a aquisição e instalação de mais um nobreak de redundância e o link secundário via satélite *Starlink*, garantindo inoperância zero na prestação do serviço.
- **Objetivo 1.3: (Formação Continuada em Governança e Compliance):** Implementar o Programa Permanente de Capacitação para 100% dos colaboradores com módulos obrigatórios semestrais em *Compliance*, Governança Institucional, Proteção de Dados (LGPD), Segurança da Informação e Atendimento Inclusivo/Humanizado, conduzido de forma descentralizada sob gestão do recém instituído Comitê da Qualidade do SGI, assegurando a continuidade do calendário e o engajamento permanente da equipe..
- **Objetivo 1.4: (Prazos e BI):** Monitorar continuamente os prazos reais e a distribuição equitativa dos títulos via Dashboard Escriba/BI, mantendo desvio máximo de 15% no volume individual entre escreventes do mesmo setor.

Pilar II: Cidadania Registral e Regularização Territorial Assistida

- **Objetivo 2.1:** Evolução da iniciativa de atendimento comunitário para o Programa "**Registro para Todos**", realizando pesquisas registrais bairro a bairro e pesquisas de campo em Rio Branco para viabilizar REURB-S e REURB-E a partir de 2027, buscar pactuação formal com o município de Rio Branco.
- **Objetivo 2.2:** Atuar como agente facilitador de projetos de REURB, adjudicação compulsória extrajudicial, usucapião extrajudicial e ingresso no fôlio real desses títulos.
- **Objetivo 2.3:** Consolidar o **Programa de Diligência Registral Assistida**, permitindo que a equipe de atendimento/finalização auxilie o usuário, mediante procuração específica e sem cobrança de honorários administrativos, na

obtenção de certidões e guias de ITBI/ITCMD para superação de exigências, e eventuais outros documentos.

Pilar III: Memória, Patrimônio Histórico e Territórios Protegidos

- **Objetivo 3.1:** Implementar o **Mapa Registral do Patrimônio de Rio Branco**, promovendo a busca de matrículas/transcrições e a averbação da publicidade registral de imóveis tombados (como a Igrejinha de Ferro e Capela do Quixadá).
- **Objetivo 3.2:** Desenvolver protocolo registral para identificação e averbação de geoglifos e sítios arqueológicos no fólio real, em parceria com IPHAN, MPF e órgãos ambientais/estaduais.
- **Objetivo 3.3:** Agilizar o processamento e regularização jurídica de territórios protegidos, reservas ambientais e áreas de conservação comunitária/étnico-cultural, aplicando a ferramenta IARI no bioma Amazônia.

Pilar IV: Experiência do Cliente, Comunicação Institucional e Impacto Social

- **Objetivo 4.1: Fortalecimento e Consolidação da Ouvidoria:** Fortalecer o canal da Ouvidoria mediante publicação de relatórios de melhoria contínua resultantes das manifestações dos usuários, garantindo índice de resposta rápida e resolução efetiva em 95% dos casos.
- **Objetivo 4.2: Inovação em Comunicação (Podcast Institucional):** Desenhar e lançar no 1º Semestre de 2027 o Podcast Oficial do 1º RI de Rio Branco, voltado a debates sobre direito registral, regularização fundiária, patrimônio histórico e orientação ao cidadão.
- **Objetivo 4.3: Transparência e Prestação de Contas (Revista Anuário):** Instituir a publicação da Revista Anuário Oficial do Registro de Imóveis, consolidando anualmente as ações estratégicas, indicadores de desempenho, projetos sociais, dados de REURB e artigos técnicos da equipe.
- **Objetivo 4.4: Satisfação e Parcerias:** Manter e sustentar o índice de satisfação do cliente (CSAT/NPS) em patamar de $\geq 90\%$, fortalecendo a atuação multicanal e expandindo anualmente a entrega do **Selo "Amigo do Cartório"**.

- **Objetivo 4.5 Ações Sociais:** Manter engajamento contínuo em campanhas de responsabilidade social (Feminicídio Zero, Mês do Autismo, Síndrome de Down e Doação de Sangue no HEMOACRE, entre outras) e publicações de letramento jurídico.

6. Roteiro Estratégico / Plano de Ação Quadrienal (2026–2029)

Ano 1 (2026/2027): Consolidação Gerencial, BI (Inteligência de Negócios), Diligência Assistida e Fortalecimento da Ouvidoria

- Foco: Adequação ao Provimento CNJ nº 213/2026, BI (painéis visuais/dashboard), Formação em Compliance/LGPD e Fortalecimento da Ouvidoria.
- Concluir a aquisição do nobreak de redundância e a instalação da conexão *Starlink* para contingência de rede e energia, atendendo integralmente ao Provimento CNJ nº 213/2026.
- Lançar o Plano de Formação Continuada em Compliance, Governança, LGPD e Segurança da Informação para toda a equipe.
- Submeter a serventia à auditoria do Prêmio Qualidade Total Anoreg (PQTA) focado na manutenção da categoria Diamante.
- Homologar o Dashboard de BI integrado ao Escriba para acompanhamento da distribuição de atos e prazos reais.
- Realizar o ciclo anual de auditorias do SGI (ISO 9001 / NBR 15906) e Análise Crítica pela Direção (RQ 08).
- Regular e aplicar de forma plena a Ata Normativa de Descentralização (06/04/2026) e o Plano de Fortalecimento da Ouvidoria.

Ano 2 (2027/2028): Lançamento dos Novos Canais de Comunicação, "Registro para Todos" e Patrimônio

Foco: Lançamento do Podcast Institucional, PQTA Diamante, Projeto "Registro para Todos" e Mapeamento do Patrimônio.

- **Lançamento do Podcast Institucional (1º Semestre/2027):** Concluir a estruturação do estúdio/formato e iniciar as transmissões do Podcast do 1º RI de Rio Branco, disseminando educação registral e segurança jurídica.

- Iniciar as ações de campo do Programa "Registro para Todos" em bairros prioritários de Rio Branco.
- Formalizar o Mapa Registral do Patrimônio Histórico e Arqueológico de Rio Branco (averbação de imóveis históricos e geoglifos).
- Realizar os treinamentos contínuos de reciclagem em Compliance, LGPD para novos e antigos colaboradores.
- Realizar o 2º Ciclo de concessão do Selo "Amigo do Cartório" aos parceiros institucionais e do mercado imobiliário.

Ano 3 (2028/2029): Edição Inaugural da Revista Anuário, Consolidação da Eficiência, IARI e Recertificação do SGI

Foco: Lançamento da Revista Anuário, Manutenção do PQTA Diamante e Eficiência Assistida.

- **Lançamento da Revista Anuário:** Publicar a 1ª Edição da Revista Anuário do Registro de Imóveis de Rio Branco, apresentando o balanço de realizações, artigos e indicadores do biênio anterior.
- Realizar os processos de auditoria e garantir a manutenção do PQTA Diamante.
- Monitorar a curva do tempo médio de tramitação e aplicar melhorias preventivas nos gargalos identificados.
- Ampliar a varredura da ferramenta IARI para saneamento do acervo de matrículas rurais e sobreposições em Unidades de Conservação.
- Intensificar as averbações de REURB, Usucapião Extrajudicial e atendimento pelo fluxo do Registro Assistido.
- Realizar auditoria nos canais digitais (Meu Registro / RI Digital / WhatsApp / Ouvidoria) para garantir agilidade e retenção da satisfação.

- Manutenção da certificação nas normas ABNT ISO 9001:2026 (versão atualizada na norma) e ABNT NBR 15906:2021, com a recertificação do SGI.

Ano 4 (2029): Edição Comemorativa do Anuário e Visão 2030+

Foco: Avaliação de Impacto, PQTA Diamante e Renovação Estratégica.

- Publicar a Edição Especial da Revista Anuário com o Balanço Social Quadrienal de Impacto Registral (bairros atendidos, imóveis regularizados, bens históricos protegidos, episódios do Podcast e relatório consolidado da Ouvidoria).
- Reavaliar o PQTA na Categoria Diamante.
- Consolidar o relatório quadrienal de gestão e elaborar o Planejamento Estratégico 2030+.

7. Matriz de Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs do SGI)

Indicador Estratégico	Meta Quadrienal (2026-2029)	Instrumento de Medição	Frequência	Responsável
Classificação no PQTA	Categoria Diamante em todas as edições anuais	Auditoria de Campo / Resultado Oficial Anoreg	Anual	Gestor do SGI / Oficiala Titular
Conformidade ao Provimento 213/2026	100% dos requisitos de redundância e segurança ativos	Relatório de Infraestrutura / TI	Semestral	Equipe de TI / Gestão do SGI
Treinamentos em Compliance e LGPD	100% dos colaboradores capacitados anualmente	Lista de Presença em Treinamento e Certificados	Anual	Gestão de Pessoas / SGI
Manutenção da Certificação SGI	Zero Não Conformidades Maiores (ISO 9001 / NBR 15906)	Auditoria Externa	Anual	Gestor do SGI / Oficiala Titular
Eficácia da Ouvidoria	95% de manifestações tratadas e resolvidas dentro do prazo	Relatório do Sistema de Ouvidoria	Mensal	Responsável pela Ouvidoria / SGI
Engajamento no Podcast Institucional	Lançamento no 1º Semestre/2027 e mínimo de 1 episódio mensal	Relatório de Audiência e Plataformas Digitais	Mensal	Setor de Comunicação / Oficiala Titular / SGI
Publicação da Revista Anuário	1ª Edição anual publicada e distribuída	Relatório de Publicações Institucionais	Anual	Setor de Comunicação / Jurídico / Oficiala Titular
Estabilidade dos Prazos Reais	100% das qualificações e registros nos prazos legais	Dashboard BI / Escriba	Mensal	Escreventes / Gestão de Fluxo
Equilíbrio de Carga Operacional	Desvio máximo de 15% no volume por escrevente do setor	Painel de Distribuição de Atos (BI)	Quinzenal	Gestor de Fluxo / TI
Índices de Satisfação dos Usuários	Manter e sustentar (CSAT/NPS) em patamar de 90%	Pesquisa de Satisfação e Resultados da Ouvidoria	Trimestral	Setor de Atendimento / SGI

Monitoramento Normativo	100% das normas repassadas e com ciência formal dos colaboradores	Registro de WhatsApp e Lista de Treinamento	Imediata / Mensal (houver novas instruções normativas)	Oficiala Titular / Escrevente Designado / SGI
Resolutividade no Registro Assistido	70% de sucesso na obtenção de documentos/diligências autorizadas	Relatório do Setor de Fiscalização	Mensal	Equipe de Atendimento/ Registro
Publicidade do Patrimônio Histórico	100% dos tombamentos e geoglifos notificados averbados no fôlio real	Painel de Indicadores de Patrimônio	Semestral	Setor de Análise Registral