



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas

Departamento de Administração

Curso de Especialização (*Lato Sensu*) em Gestão Pública Municipal

ROGÉRIO CAVALCANTE DA SILVA

**A DESBUROCRATIZAÇÃO DOS SERVIÇOS CARTORÁRIOS
POR MEIO DA ADOÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS NOS
SERVIÇOS PRESTADOS PELOS CARTÓRIOS DO DF**

Anápolis – GO

2019

FICHA CATALÓGRAFICA

DA SILVA, Rogério Cavalcante.

A desburocratização dos serviços cartorários por meio da adoção de novas tecnologias nos serviços prestados pelos cartórios do DF / Rogério Cavalcante da Silva, Anápolis: Universidade de Brasília, Orientador: Prof. Dr. Roque Magno de Oliveira. Examinadora: Profa. Ma. Ildenice Lima Costa. 2019. 33 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) – Especialização em Gestão Pública Municipal – Anápolis-GO, Universidade de Brasília, 2019.

Bibliografia.

1. Novas tecnologias. 2. Cartório digital. 3. Desburocratização.

Universidade de Brasília – UnB

Reitora:

Prof^a. Dr^a. Márcia Abrahão Moura

Vice-Reitor:

Prof. Dr. Enrique Huelva

Decana de Pós-Graduação:

Prof^a. Dr^a. Helena Eri Shimizu

**Diretor da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão
Pública:**

Prof. Dr. Eduardo Tadeu Vieira

Chefe do Departamento de Administração:

Prof. Dr. José Márcio Carvalho

Coordenadora do curso de Especialização em Gestão Pública Municipal

Profa. Dr^a. Fátima de Souza Freire

ROGÉRIO CAVALCANTE DA SILVA

**A DESBUROCRATIZAÇÃO DOS SERVIÇOS CARTORÁRIOS POR MEIO DA
ADOÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS
CARTÓRIOS DO DF**

Monografia apresentada ao Departamento de
Administração como requisito parcial à obtenção
do certificado de especialista (*lato sensu*) em
Gestão Pública Municipal.

Orientador: Prof. Dr. Roque Magno de Oliveira

Anápolis – GO

2019

ROGÉRIO CAVALCANTE DA SILVA

**A DESBUROCRATIZAÇÃO DOS SERVIÇOS CARTORÁRIOS POR MEIO DA
ADOÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS
CARTÓRIOS DO DF**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de especialização em Gestão Pública Municipal da Universidade de Brasília do (a) aluno (a)

Rogério Cavalcante da Silva

Dr. Roque Magno de Oliveira
Professor-Orientador

Ma. Ildenice Lima Costa
Professora-Examinadora

Anápolis, 27 de abril de 2019.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por me dar sabedoria e proteção.

À Universidade de Brasília – UnB, que por meio do programa Universidade Aberta do Brasil – UAB, possibilitou a oportunidade de participar do Curso Pós-Graduação em Gestão Pública Municipal.

A cada professor do curso, ao tutor e, em especial, à professora Dra. Josivania Silva Farias, pelo esforço, dedicação, empenho, paciência e incentivo aplicados a mim no início da orientação desse trabalho.

Agradeço, também, ao Prof. Dr. Roque Magno de Oliveira por ter compreendido os meus problemas e as minhas dificuldades para a conclusão deste trabalho. Meu, **MUITO OBRIGADO!!!!**

À minha família pelo apoio, aos amigos pelos incentivos, e ao meu companheiro pelo auxílio, disponibilidade e compreensão nesse longo processo desde o início do curso até criação desse trabalho final.

“Porque Deus amou o mundo de tal maneira que deu o seu único filho para o mundo não pereça, mas tenha a vida eterna”. (João, 3:16)

RESUMO

O presente trabalho estudou a adoção de novas tecnologias junto aos serviços cartorários uma vez que notou que as tecnologias possibilitariam a desburocratização dos serviços oferecidos pelos cartórios. Levou-se em consideração ideias e pesquisas realizadas por Farias; Borges (2012); Farias et al. (2014) quanto ao uso de recursos tecnológicos para o autosserviço ou para proporcionar facilidades e rapidez nos serviços de atendimentos aos usuários buscando relacioná-los aos serviços prestados pelos cartórios. Observou-se que não há uma grande problemática quanto ao uso desses recursos, pois os usuários em sua maioria são adeptos à modernização dos serviços públicos, sejam eles virtuais ou presenciais. Notou-se, também, que a produtividade e a eficiência no trabalho têm um aumento considerável ao se alterar os processos das atividades e fluxos de informações. Assim sendo, viu-se que a modernização trará mais comodidade e conforto para as vidas dos cidadãos e com isso, uma menor burocratização e uma menor perda de tempo para se utilizar dos serviços prestados pelos cartórios.

Palavras-chave: Novas Tecnologias, Cartório Digital, Desburocratização.

LISATA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Questão 1 – Você sabe o que é desburocratização?	20
Gráfico 2 – Questão 4 – Você tem conhecimento sobre a existência de algum cartório digital, isto é, um cartório que ofereça seus serviços pela internet?	22
Gráfico 3 – Questão 5 – Caso necessitasse de algum serviço cartorário e pudesse realizá-lo sem a necessidade de ir ao cartório, você o faria?	23
Gráfico 4 – Questão 6 – Você tem conhecimento sobre o que venha a ser a Certificação Digital?	24
Gráfico 5 – Questão 7 – Você aprovaria a realização dos serviços cartorários serem feitos por meio de Certificação Digital? Por quê?	25
Gráfico 6 – Questão 8 – Você acredita que haveria uma maior sustentabilidade e ganho de tempo com a Certificação Digital?	26

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
1.1 Contextualização	9
1.2 Formulação do problema	10
1.3 Objetivo Geral.....	10
1.4 Objetivos Específicos.....	11
1.5 Justificativa.....	11
2. REVISÃO TEÓRICA.....	12
2.1 Adoção e aceitação de novas tecnologias nos serviços públicos	12
2.2 Desburocratização dos serviços públicos com uso de novas tecnologias.....	13
2.3 Qualidade e Eficiência na Gestão dos Cartórios do DF.....	13
2.4 Tecnológicas diversas já utilizadas em Cartórios	14
3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	17
3.1 Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa.....	17
3.2 Caracterização da organização, setor ou área/lócus do estudo	17
3.3 Participantes da pesquisa	18
3.4 Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa	19
3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados	19
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	20
5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES	27
REFERÊNCIAS	29
APÊNDICE.....	30

1. INTRODUÇÃO

Os serviços Notariais e Registrais (Cartórios) são regulamentados pelo artigo 236 da Constituição Federal e pela Lei Federal 8.935/94. Tem por finalidade, garantir segurança, autenticidade, publicidade e eficácia aos fatos, atos e negócios, e assim o adequado exercício dos direitos pelos cidadãos.

Na vida de todo ser humano, os serviços notariais e de registros sempre estão presentes. Sempre haverá a necessidade de o indivíduo recorrer às serventias notariais e de registros e, possivelmente, mais de uma vez, seja para declarar relações jurídicas ou outro tipo de serviço. São atos de extrema importância para a sociedade nas relações privadas, porque geram segurança às partes. São praticados por pessoas capacitadas e os titulares possuem fé pública. Tais serviços são vistos como seguros e eficazes.

Porém, mesmo com todo esse aparato, os usuários buscam maior agilidade nesses serviços, ao ponto de não quererem comparecer à serventia para fazer aquilo que necessitam, mas ter a possibilidade de requerer o que precisam em qualquer máquina que tenha acesso à internet. Por esse motivo há a necessidade de conhecer o ponto de vista de usuários de cartórios acerca da informatização dos sistemas cartoriais.

A modernização desse serviço, como treinamento constante dos colaboradores, o acompanhamento dos meios tecnológicos de informação, podem fazer o trabalho se tornar ágil e eficaz.

Os cartórios são de vital importância para o desenvolvimento e para a segurança dos atos civis, desde o nascimento até a morte, emancipação, aquisição do primeiro carro, casa, casamento, divórcio, partilha, doação, inventário, mas é a burocracia que existem nesses processos faz com tudo seja mais lento, por isso há a necessidade de se modernizar esses serviços.

1.1 Contextualização

O presente trabalho é voltado para a análise da Adoção de novas tecnologias nos serviços prestados pelos Cartórios do DF.

Para a elaboração do trabalho de final de curso, buscaram-se conhecimentos de como a Adoção de novas tecnologias nos serviços prestados pelos Cartórios do DF pode ser útil e de forma eficiente para atender as necessidades dos cidadãos, apresentando soluções já aplicáveis

e a possibilidade de aplicá-las aos serviços cartorários do Distrito Federal com vistas a permitir maior praticidade ao usuário, meios menos burocráticos de atender aquilo que os mesmos buscam, além de levantar propostas/projetos existentes acerca da modernização com eficiência da gestão dos cartórios no DF.

1.2 Formulação do problema

Tendo em vista que as atividades notariais e de registros possuem natureza pública, têm organização técnica e administrativa destinados a garantir a publicidade, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos, mas por vezes essas atividades são morosas, faz com que o seu usuário venha a reclamar de serviços prestados.

A pesquisa fundamentou-se nas possibilidades de uso de novas tecnologias, investigando a sua aceitação pelo olhar dos clientes, dos funcionários e titulares dos serviços dos cartórios do DF, observando aquilo que estimula ou causa resistência na utilização de novas TICs, com o objetivo de satisfazer o usuário e que haja serviços de qualidade sendo prestados pelos cartórios.

A adoção de novas tecnologias torna os cartórios menos burocráticos, assim os cidadãos terão meios mais práticos de acessar os serviços dos cartórios com mais comodidade e agilidade, sem a necessidade de precisar estar presente no local físico do cartório ou, se assim o fizer, terá acesso a aparatos tecnológicos que os ajudarão a diminuir a espera por atendimento e, conseqüentemente, minimizar a perda de tempo.

De acordo com Santa Rita et al. (2012 apud Farias; Borges, 2012, p. 143) a adoção da tecnologia traz mudanças na forma como são praticados os serviços e causam alterações no cotidiano dos cidadãos que fazem parte da organização como um todo.

1.3 Objetivo Geral

Conhecer as novas tecnologias já aplicadas em serviços cartorários no Brasil, com vistas à adoção dessas tecnologias nos cartórios do DF buscando desburocratizar seus serviços.

1.4 Objetivos Específicos

- Conhecer a opinião dos usuários de um cartório acerca da informatização e uso de novas tecnologias nos sistemas empregados nos cartórios;
- Determinar em que medidas as novas tecnologias beneficiará o desenvolvimento/desempenho das atividades cartorárias;
- Levantar propostas/projetos eficientes da utilização de novas tecnologias para aplicabilidade nos cartórios do DF.

1.5 Justificativa

A importância deste estudo está em identificar e relacionar as ações e propostas voltadas para a adoção de novas tecnologias nos serviços cartorários do DF, saber como esses novos modelos de gestão e tecnologias, sejam do setor público ou privado, de outros estados, afetariam os usuários dos cartórios, e levar os dados levantados para os gestores públicos do DF como uma nova visão e possibilidades de melhoria tecnológica para a gestão dos cartórios do DF, uma vez que os resultados alcançados poderão beneficiar, não somente os cartórios, mas também a própria comunidade de usuários.

Segundo Parasuraman e Grewal (2000 apud Farias; Borges, 2012, p. 143), com a expansão da tecnologia, seja no mercado de compra e venda de bens ou na atuação da prestação de serviços, faz-se necessária uma gestão dessas relações: empresa-tecnologia, empregado-tecnologia e cliente-tecnologia, dessa forma todas as ações alcançariam seus objetivos.

2. REVISÃO TEÓRICA

2.1 Adoção e aceitação de novas tecnologias nos serviços públicos

No Brasil já existe a aplicabilidade de novas tecnologias para agilizar os serviços cartórios, como no Rio Grande do Sul. Uma delas é o Portal Cartório Digital, em que é possível o usuário assinar digitalmente um documento eletrônico em qualquer lugar do mundo e com a anuência do portador do certificado digital, permitindo que o tabelião de notas reconheça firma de forma digital e autentique também os documentos eletrônicos. Há a possibilidade de visualizar as imagens das cópias autenticadas digitalmente pelos escreventes. Tudo isso pode ser feito através do Portal de assinaturas desenvolvido pela Autoridade Certificadora Digital SAFEWEB que está credenciada na Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP- Brasil). (ALVES, Disponível em: <<http://www.cartoriodigital.com/index.php/destaques-internas/142-cartorio-digital-e-destaque-na-revista-mensal-da-locaweb>>. Acesso: 05 de abr. de 2019).

Conforme Bautzer (2009 apud Farias; Borges, 2012, p. 143) pelo olhar dos usuários, o uso das ferramentas pode demonstrar a aceitação e o nível de conforto proporcionado pela interface digital.

Podemos ver a adoção de novas tecnologias no cartório de Protesto de Lavras. Ele conta com um totem de consultas, gratuitamente, se há protesto em um CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) ou CNPJ (Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica). A novidade está se espalhando para outros cartórios do estado. Não há necessidade de cadastro, é possível verificar a situação de pessoas e empresas de forma rápida. A pesquisa é feita não somente nos cartórios mineiros, mas em todos os cartórios de protesto em todo o território nacional.

Esse totem auxilia muito dentro do cartório por tornar ainda mais ágil o processo para quem quer regularizar sua situação. Com a ajuda, ou não, de um funcionário, o usuário poder tirar dúvidas e receber todas as orientações para negociar e quitar a dívidas. As cidades que oferecem esse novo recurso são: Lavras, Poços de Caldas, Pedro Leopoldo, Diamantina, Guapé, Tupaciguara, Vazante e Santa Luzia. (JORNAL de Lavras, Disponível em: <http://www.jornaldelavras.com.br/index.php?p=10&tc=4&c=19720&catn=2>. Acesso em: 05 abr. 2019)

Existe nas literaturas, segundo Pardini; Matuck (2012 apud Farias; Borges, 2012, p. 143), uma variedade de projetos/conceitos que demonstram e caracterizam a aceitação dos usuários frente às tecnologias. No entanto, observa-se que existe a predominância da análise

pelo olhar do cliente, que não está sendo bem avaliada, a nível nacional, a discussão a partir da ótica do empregado.

2.2 Desburocratização dos serviços públicos com uso de novas tecnologias

A desburocratização é o ato de reduzir ou eliminar a burocracia, racionalidades formais bem como sua lentidão. Desta forma, é evidente que os serviços notariais e de registros são de extrema importância para atingir a desburocratização das relações privadas. Esses serviços geram segurança às partes e são praticados por pessoas capacitadas.

Com a finalidade de se aplicar os ideais da desburocratização nos cartórios nacionais, surge o Cartório Digital que, além de levar mais praticidade ao usuário, pela rapidez, facilidade, também pode ser utilizado para assinar diversos tipos de documentos como contratos, procurações, declarações autorizações, laudos e exames, perícias, traduções entre outros, o que desburocratiza grande parte dos serviços cartórios. (ALVES, Disponível em:<http://www.cartoriodigital.com/index.php/destaques-internas/142-cartorio-digital-e-destaque-na-revista-mensal-da-locaweb>. Acesso: 05 de abr. de 2019).

Em conformidade com Walker et al. (2002 apud Farias et al. 2012, p. 67) a prestação de serviços evolui por meio dos avanços tecnológicos e que alteram as relações interpessoais para o autosserviço, atraindo as organizações, e faz com que haja uma padronização na entrega do serviço, diminuindo custos de mão-de-obra, trazendo mais eficiência e a qualidade às atividades, e disponibilizando novos meios de acesso aos serviços, com isso aumenta a satisfação do cliente.

2.3 Qualidade e Eficiência na Gestão dos Cartórios do DF

Os cartórios são destinados a garantir a publicidade, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos, através de seus titulares que são dotados de fé pública para desenvolver suas atividades notariais. Todos os atos notariais e de registros têm finalidade de atribuir segurança aos usuários. Os atos são praticados com o fim de produzir efeitos jurídicos, atingindo assim a sua eficácia. Qualquer relação privada que se tenha em mente poderá atuar o tabelião ou registrador. São serviços que precisam ser prestados de modo eficiente e adequado, usando a melhor técnica para atender às partes e atingir a eficiência. Esses motivos fazem com que os serviços extrajudiciais sejam considerados seguros, tendo a rapidez e economicidade que o serviço dispõe. Por isso há a necessidade de adoção de novas tecnologias com objetivo

de tornar as atividades de forma mais céleres e seguras, trazendo mais comodidade aos usuários desses serviços.

Governos e serviços públicos ao redor do mundo vêm enfrentando muitos desafios resultantes do próprio contexto de governar e de prestar serviços. É necessário, dessa forma, implantar políticas e processos inovadores a fim de enfrentá-los. (SCHWELLA, 2005 apud Campos et al., 2017, p. 310).

Com isso, percebe-se, como já mencionado, a necessidade de se implantar e implementar as Tecnologias de Informação e Comunicação voltadas para a prestação de serviços públicos buscando-se, assim, uma nova maneira de se prestar serviços públicos mais céleres.

2.4 Tecnológicas diversas já utilizadas em Cartórios

Os Cartórios de Registro Civil das Pessoas Naturais são responsáveis pela publicidade e prova do nome e do estado da pessoa natural (nacionalidade, idade, sexo, capacidade, parentesco e situação conjugal), qualificam, conforme a legalidade, as declarações e documentos. São registros dinâmicos, sendo continuamente alterados por meio do sistema de averbações e anotações, de forma a manterem informações atuais, o que permite dizer que apenas com uma certidão atualizada se têm a prova do estado vigente da pessoa natural, de cujo conhecimento ninguém pode se furtar, uma vez que a informação está ao alcance de todos no registro público.

No atual contexto, há um sistema eletrônico de atendimento via internet (www.registrocivil.org.br) que permite a busca integrada dos registros de nascimento, casamento e óbito, além da obtenção de certidão em qualquer cartório, mesmo que não seja o responsável pelo registro. (Provimento 19 da Corregedoria Geral da Justiça do Estado de São Paulo – CGJ-SP).

O Registro de Imóveis analisa a legalidade de todo contrato, mandado ou outro título que chegue ao cartório antes que ele acesse o registro, o que fará com que produza efeitos plenos e oponíveis *erga omnes*. Com essa sistemática, garante-se a proteção e a regularidade dos direitos reais sobre imóveis, agregando segurança ao tráfego econômico e jurídico desses bens.

Da mesma forma que o Cartório de Registro, a obtenção de informações e certidões de Registro de Imóveis pode ser realizada *on-line*, por meio do site: <http://www.registradores.org.br/>. O Registro de Imóveis, hoje, exerce uma função social de

distribuição e promoção do desenvolvimento, na medida em que, por meio da Regularização Fundiária, possibilita que a população de baixa renda tenha acesso à propriedade e possa defendê-la, como estabelecem a Lei nº 11.977/2009 e o Provimento 21, de 2013 da CGJ-SP.

O Cartório de Notas toma a declaração das partes, faz o aconselhamento jurídico imparcial, verifica a legalidade, validade e eficácia do ato, busca a melhor maneira de se concretizar o desejado, toma a manifestação de vontade, certificando que foi realizada por pessoa devidamente identificada, capaz e legitimada para fazê-lo, e que o fez sem vícios. Assim garante-se o regular exercício de direitos.

Em 2007, os cartórios de notas passaram a lavrar escrituras de separação, divórcio e inventário, com a aprovação da Lei nº 11.441/07, que desburocratizou o procedimento e permitiu a realização desses atos consensuais em cartório. De 2007 até a presente época, mais de 270 mil processos deixaram de ingressar no Poder Judiciário porque foram resolvidos consensualmente em cartório, perante um tabelião de notas. Os processos, que poderiam levar meses no judiciário, hoje podem ser resolvidos até no mesmo dia em um cartório, dependendo da complexidade do caso e da documentação envolvida.

Os Cartórios de Notas em São Paulo dispõem de sistema integrado dos dados relativos aos atos por eles lavrados (Provimento 18, do CNJ), os quais podem ser acessados, nos termos da lei, pelo site <http://www.censec.org.br>. Vale destacar que o acesso a esse serviço é restrito aos funcionários dos cartórios de todo o país.

O Cartório de Protesto pratica procedimento seguro e legal para verificar a regularidade formal dos documentos de dívida e para dar a oportunidade de o devedor pagar antes de ser protestado. A recuperação de crédito pelo protesto ultrapassa os 65%.

A informação de protesto de dívida é pública e acessível a qualquer pessoa, que não pode alegar que desconhecia o débito que pesava sobre determinado indivíduo, uma vez que o conhecimento estava ao seu alcance. Com o intuito de simplificar o acesso para toda a população foi criada uma base de dados para consulta gratuita da existência de protestos, com o número do CPF ou CNPJ, no site: www.pesquisaprotesto.com.br.

No Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoas Jurídicas que qualifica a legalidade e regularidade dos documentos antes de registrá-los para que produzam efeitos *erga omnes*, hoje, todos os serviços disponibilizados por esses cartórios podem ser solicitados pela internet, no site: <https://www.rtdbrasil.com.br/>.

No que diz respeito à pessoa jurídica, os cartórios garantem sua constituição e alterações com legalidade e celeridade, conferindo publicidade a seus atos constitutivos e sua representação. Nesses cartórios se registram sindicatos, associações, sociedades simples,

fundações e partidos políticos, além de entidades religiosas. Hoje, todos os serviços desses cartórios podem ser solicitados pela internet, no site: <https://www.rtdbrasil.com.br/>.

A verdadeira razão de ser dos cartórios é servir à sociedade, defendendo o exercício dos direitos e da cidadania. Os cartórios estão em todos os municípios e em muitos são a única presença efetiva do Estado. São estruturas presentes e atuantes em todos os lugares, voltados aos interesses e direitos dos cidadãos, tornando-se grandes parceiros do Governo e, principalmente, da Sociedade brasileira.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Este estudo tem por fim estabelecer qual a percepção dos clientes, funcionários e Titulares de um cartório específico, no bairro do Gama, Distrito Federal, sobre a adoção de novas tecnologias aplicadas aos serviços cartorários.

3.1 Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa

Este trabalho, por estar voltado a conhecer o ponto de vista de usuários, funcionários e titular de um cartório do DF, relaciona-se com pesquisa descritiva que, de acordo com Cervo, Bervian e da Silva (2007, p. 61-62)

observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Procura descobrir, com a maior precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e suas características. Busca conhecer as diversas situações e relações que ocorrem na vida social, política, econômica e demais aspectos do comportamento humano, tanto do indivíduo tomado isoladamente como de grupos e comunidades mais complexas.

A pesquisa descritiva aplicada no presente trabalho assume, ainda, diversas formas, dentre as quais, a que melhor se relacionou com as ideias da pesquisa foi a pesquisa de opinião, uma vez que ela “procura saber atitudes, pontos de vista e preferências das pessoas a respeito de algum assunto, com o objetivo de tomar decisões” (CERVO, BERVIAN, DA SILVA, 2007, p. 62)

O trabalho também primou pela abordagem qualitativa uma vez que não se preocupou em quantificar, numericamente, os dados da pesquisa, mas, compreender a visão de um grupo social, de uma organização, etc. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 31)

3.2 Caracterização da organização, setor ou área/lócus do estudo

O bairro do Gama, é a segunda Região Administrativa do Distrito Federal nasceu em 1960, nas terras onde as fazendas Gama, Ponte Alta, Ipê e Alagado.

Acolhia famílias de uma invasão situada na barragem do Paranoá, e também dos moradores transferidos da Vila Planalto e da Vila Amauri (que foi submersa pelas águas do lago Paranoá) e dos habitantes do Setor de Indústrias de Taguatinga.

Esse bairro é formado por áreas urbana e rural. A área urbana divide-se nos setores Norte, Sul, Leste, Oeste e de Indústria. A área rural é composta pela Colônia Agrícola Ponte Alta, pelo Córrego Crispim e pelos Núcleos Rurais Monjolo, Ponte Alta de Baixo, Ponte Alta Norte, Alagado e Casa Grande.

Hoje o Gama tem, em média, uma população de 150 mil habitantes, em uma área de 276,30 km, localizado a 30 km de Brasília, entre duas importantes rodovias federais (BR-060 e BR-040) ligadas pela DF-290. Conhecida como a capital do Entorno, é polo econômico e geográfico para cidades goianas vizinhas (Novo Gama, Valparaíso, Cidade Ocidental, Luziânia e Santo Antônio do Descoberto). A maioria da população é de classe média. A renda média é superior a seis salários mínimos por família, conforme pesquisa da Companhia de Planejamento do Distrito Federal (Codeplan) em 2011.

O cartório, *locus* da pesquisa, completará, em 2019, 28 anos. É dirigido por um único tabelião, concursado, único servidor público. Seus substitutos são funcionários designados por ele. Tem como horário de funcionamento, de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h (horário de atendimento ao público). Todos os funcionários, num total de 32, são contratados pelo regime celetista, cumprindo uma carga horária de 44h semanais.

Diariamente o cartório atende cerca de 1200 pessoas solicitando diversos serviços. Embora tenha um sistema informatizado, que facilita o atendimento dos clientes, os mesmos reclamam muito das burocracias de alguns processos e o fato de terem de estar presentes no local para fazer determinados serviços.

3.3 Participantes da pesquisa

Os participantes integrantes da pesquisa são compostos por usuários, funcionários e o titular do referido cartório.

Foram escolhidos aleatoriamente, sendo explicado o que era a pesquisa e a que de destinavam as perguntas a que eles responderam.

Perfazem um total de 21 participantes, a título de amostragem, distribuídos como na tabela a seguir:

PARTICIPANTES	USUÁRIOS	FUNCIONÁRIOS	TITULAR
QUANTITATIVO	17	03	01

3.4 Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa

Para a realização da pesquisa e obtenção dos dados, aplicou-se um questionário misto em que constavam 08 questões tanto abertas (que permitem obter respostas livres) quanto fechadas (que permitem obter respostas mais precisas ou direcionadas).

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

A aplicação do questionário foi realizada em um dia aleatório da semana no mês de fevereiro de 2019.

O próprio pesquisador foi o responsável pela aplicação do questionário, impresso em papel e entregue aos participantes.

O pesquisador se manteve próximo aos participantes para poder acompanhá-los e poder sanar quaisquer dúvidas quanto às perguntas presentes no questionário.

Com o objetivo de analisar essas questões e buscar possíveis soluções para viabilizar esses processos, foi realizada uma pesquisa exploratório-descritiva de abordagem qualitativa por meio de um levantamento por meio de questionário composto de questões abertas e fechadas com usuários, funcionários e o titular do cartório. Foi feita uma escolha aleatória de 17 clientes e 03 funcionários, além do titular do cartório. As pessoas foram questionadas e responderam ao questionário que avaliava a satisfação dos mesmos quanto às tecnologias já aplicadas e a adoção de novas tecnologias nas atividades realizadas no cartório. Os dados foram analisados e tabulados.

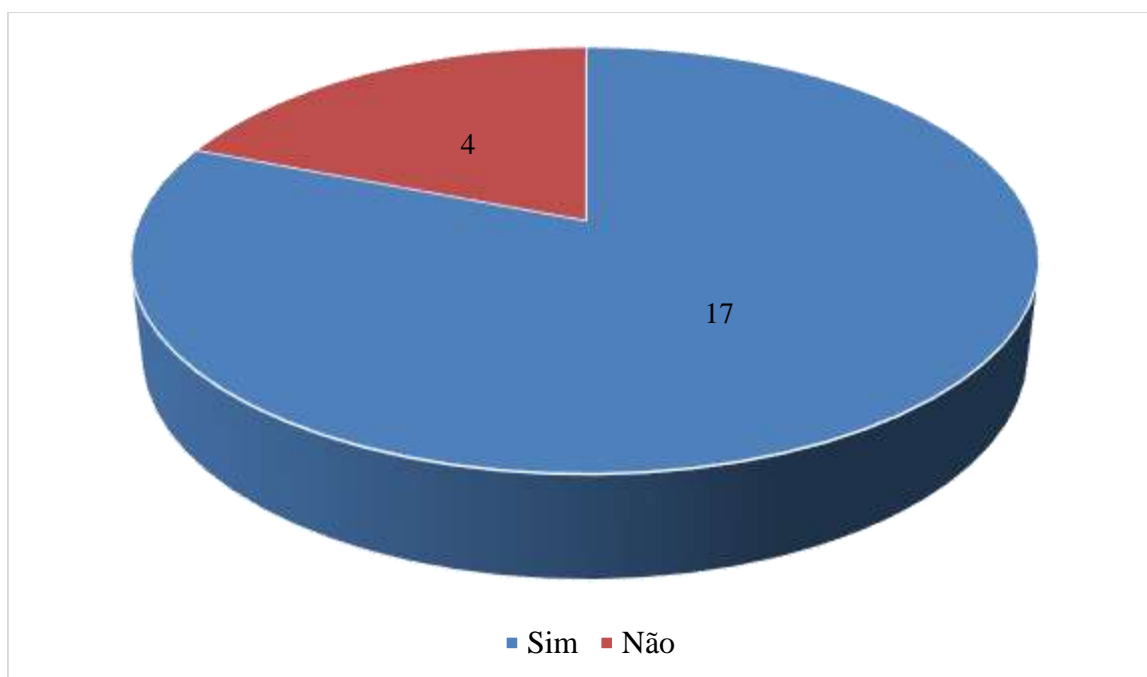
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo serão apresentados e discutidos os resultados alcançados com a pesquisa por meio da aplicação do questionário com vistas a atingir as respostas para os objetivos do trabalho. Optou-se por dividir este capítulo em oito tópicos, cada um relacionado com as perguntas apresentadas no questionário aplicado aos participantes. Entretanto, as respostas a elas não se encerram em si, apenas apresentam as ideias que possibilitaram alcançar os objetivos da pesquisa e que buscam compreender as relações estabelecidas entre as teorias apresentadas no trabalho e as hipóteses aventadas pelo pesquisador.

Vamos às análises das respostas dadas no questionário.

Quanto à questão 1, que buscou obter informação do conhecimento dos participantes acerca da desburocratização, encontramos as respostas representadas no gráfico abaixo.

Gráfico 1 - Questão 1 - Você sabe o que é desburocratização?



Pôde-se perceber que, em sua grande maioria, os participantes possuem entendimento do que foi questionado, em que aproximadamente 81% deles afirmaram saber o que é a desburocratização o que ratifica o que já se imaginava pelo pesquisador, uma vez que pensa que a desburocratização dos serviços cartorários seja necessária para atender aos anseios da sociedade e de seus usuários, bem como de seus funcionários.

Quando questionado na questão 2, quanto à opinião do participante sobre a desburocratização dos serviços cartorários, apenas uma das respostas não possui relação direta com o que foi perguntado, pois apresentou como resposta a palavra “Autenticações”. Em contrapartida, os demais afirmam ser necessário conforme algumas respostas apresentadas a seguir:

“Muito importante para ajudar a agilizar os serviços oferecidos”;

“Trará agilidade e maior acesso”;

“Não tenho conhecimento suficiente para formar opinião mais assertiva, mas se for para descomplicar a vida do cidadão e extinguir com o monopólio cartorial, apoio!”

“Facilitará as pessoas a terem acesso e resolverem os problemas sem ter tanta burocracia.”

“Tudo o que possa ajudar o cidadão a evitar filas e agilizar os processos e papeladas contribuem com a sociedade.”

“A desburocratização se faz necessária e urgente para facilitar a vida e atender às necessidades das pessoas físicas e jurídicas.”

Assim, o que se percebe é que os participantes corroboram totalmente com o pensamento do pesquisador e de que a desburocratização seja algo de extrema necessidade para o melhor desempenho dos serviços prestados pelos cartórios tendo em vista que contribuirá para facilitar a vida dos cidadãos que procuram os serviços cartorários e precisam deles.

Em se tratando da opinião dos participantes em relação à adoção de novas tecnologias para a realização dos serviços cartorários, temos algumas respostas:

“Creio que seja importante e necessário adotar novas tecnologias para que o serviço esteja mais de acordo com a crescente utilização dos meios virtuais.”

“As tecnologias ajudam a otimização dos serviços.”

“Eu acho que a criação de um banco de dados onde todos com um senha, poderiam acessar e acompanhar os seus processos... facilitaria o serviço e diminuiria gastos com papel.”

“Entendo que seja necessário se adequar a novos tempos, porém, ressalto deve haver a garantia da qualidade da segurança e veracidade das informações.”

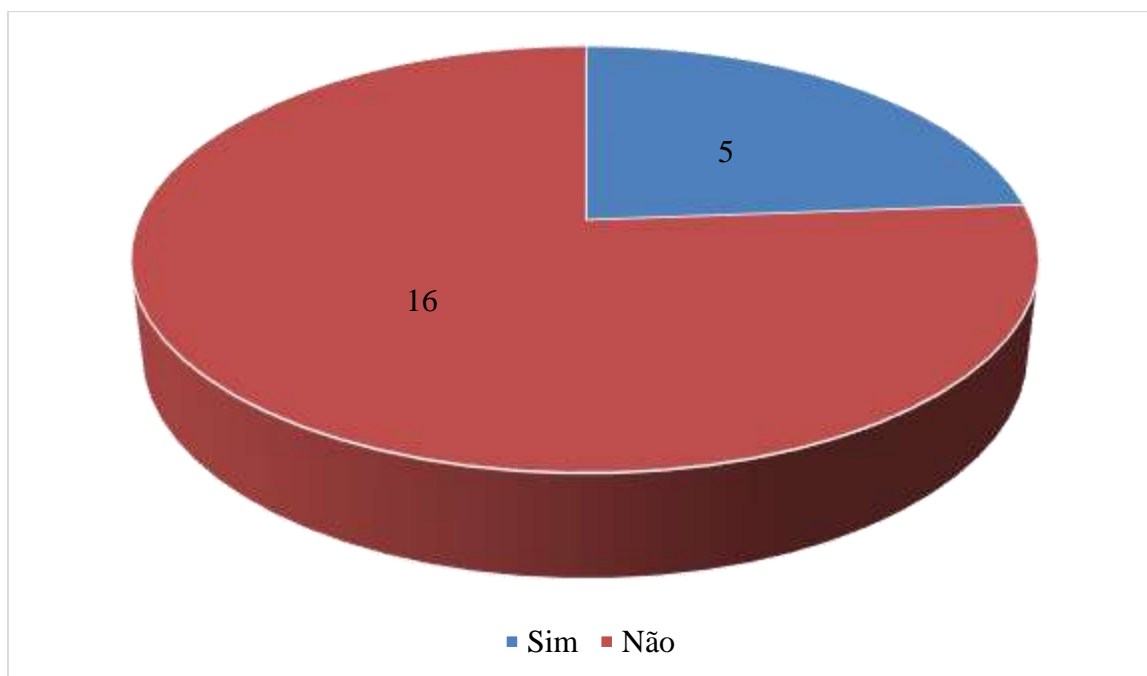
“Seria muito mais prático com a ajuda da tecnologia e a natureza também seria beneficiada.”

O que vemos é os participantes estarem abertos às novas tecnologias com vistas a facilitar o serviço cartorário e, em alguns casos, ainda apresentam uma consciência da necessidade de preservação do meio ambiente.

Já em relação à questão 4, buscou-se saber se o participante possui conhecimento de algum cartório digital, isto é, da existência de algum cartório que ofereça seus serviços pela internet, antes de questioná-los se eles fariam uso desse tipo de serviço cartorário.

O gráfico abaixo representa as respostas das pelos participantes.

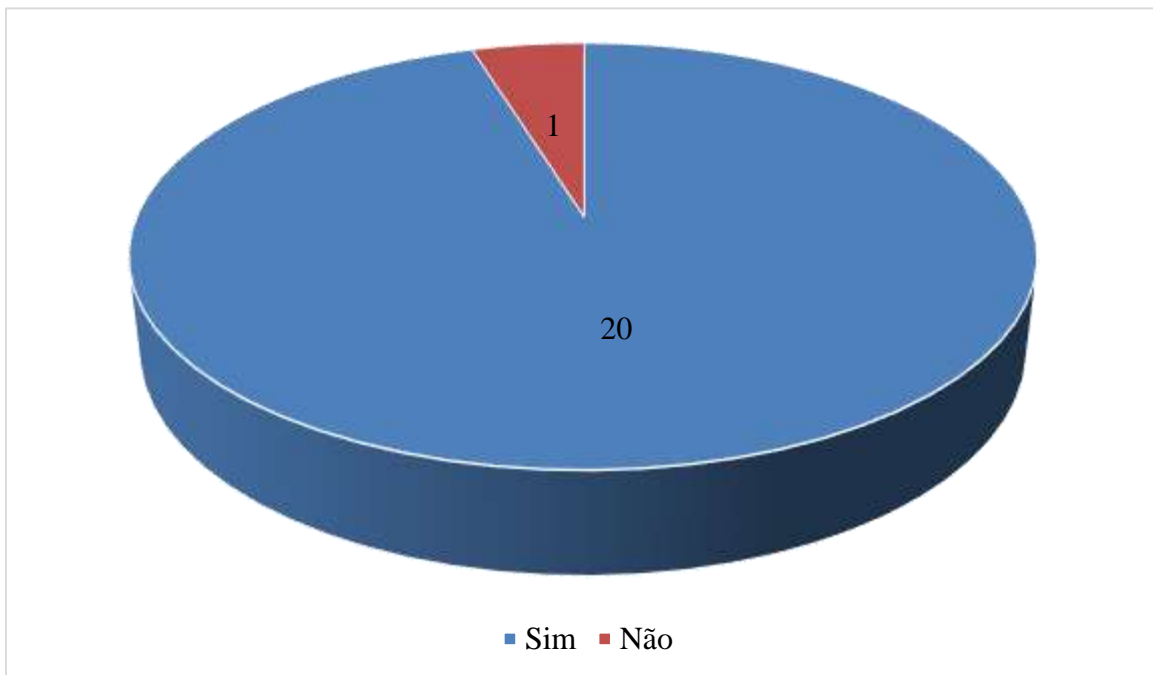
Gráfico 2 - Questão 4 - Você tem conhecimento sobre a existência de algum cartório digital, isto é, um cartório que ofereça seus serviços pela internet?



Observa-se que, predominantemente, os participantes não têm conhecimento da existência de um cartório digital, correspondendo a, aproximadamente, 80% das respostas. Todavia, como apresentado no trabalho, existe um site (www.registrocivil.org.br) no qual se pode realizar alguns dos serviços cartoriais como, por exemplo, registro de nascimento, casamento e óbito. Além dele, ainda há o site (<http://www.cartorioidigital.com/>) no qual outros serviços como, por exemplo: autenticação e reconhecimento de firma.

Quanto à questão 5, procurou-se saber do participante se ele realizaria algum dos serviços cartorários sem precisar se destinar ao cartório propriamente dito. O quadro abaixo representa a posição dos participantes.

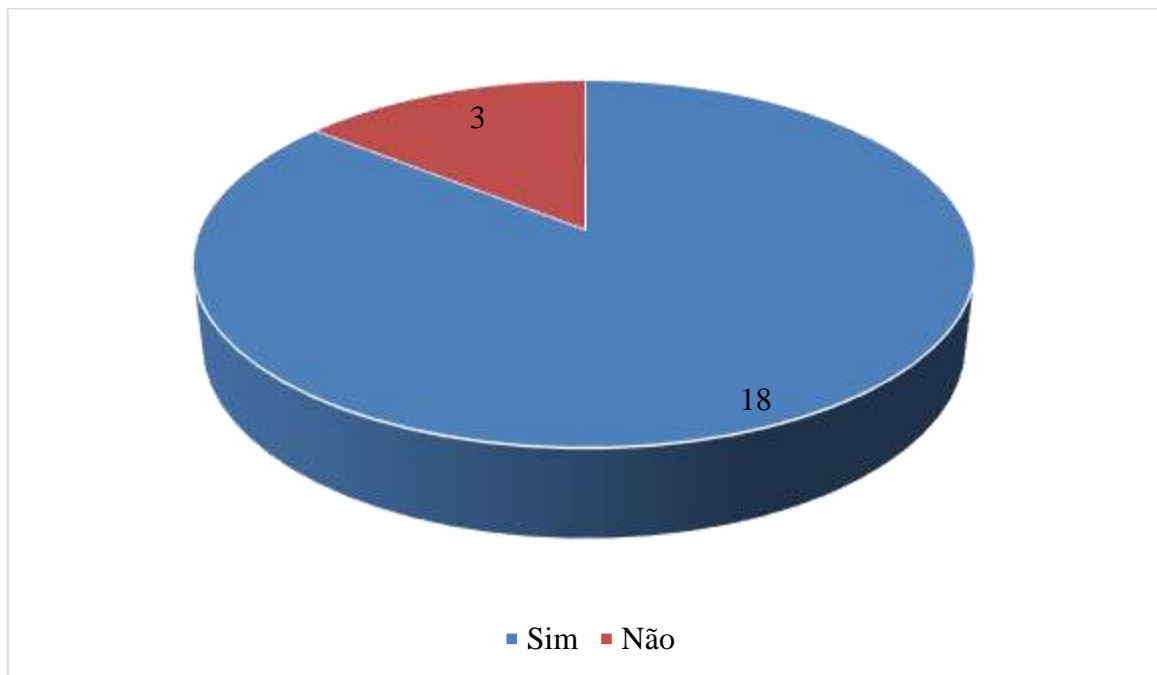
Gráfico 3 - Questão 5 – Caso necessitasse de algum serviço cartorário e pudesse realizá-lo sem a necessidade de ir ao cartório, você o faria?



O que se nota é que, assim como aventado hipoteticamente pelo pesquisador, os participantes iriam preferir realizar os serviços cartorários sem que precisasse se dirigir a ele. Crê-se que isso esteja relacionado à questão do tempo gasto para se dirigir ao cartório e poder realizar um serviço que, em função das facilidades que se apresentam em função das novas tecnologias de informação e comunicação, nos últimos tempos, poderiam ser minimizados.

Quanto ao conhecimento dos participantes sobre a Certificação Digital, o gráfico abaixo representa os resultados alcançados.

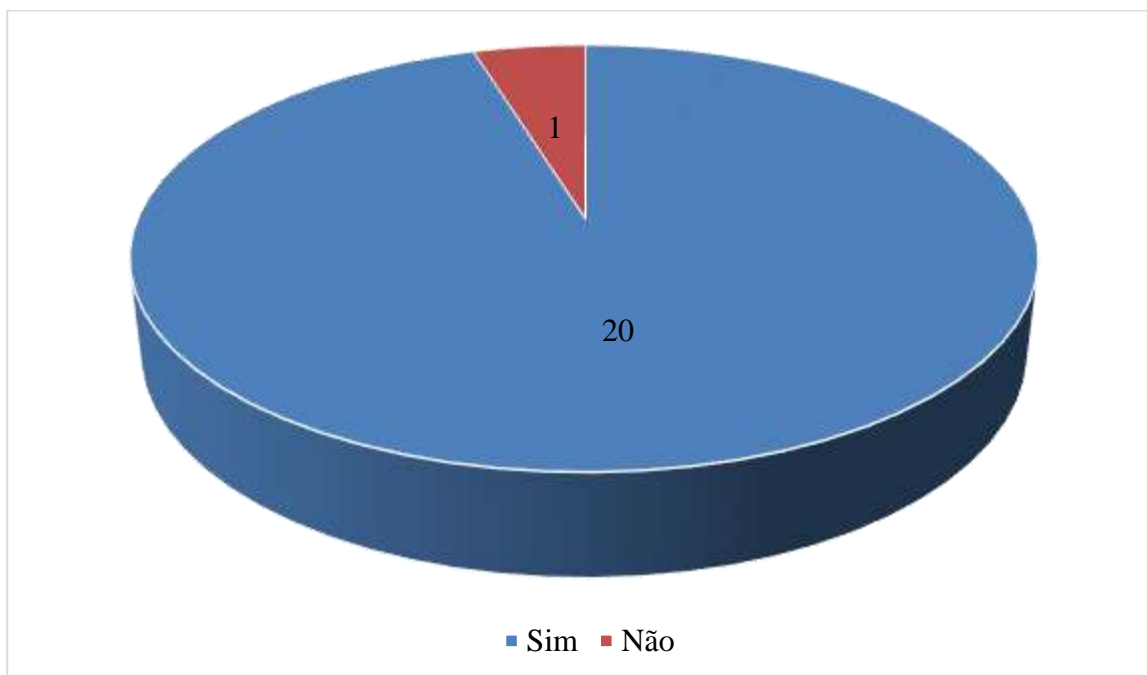
Gráfico 4 - Questão 6 – Você tem conhecimento sobre o que venha a ser a Certificação Digital?



Vê-se que os participantes, 86% deles, afirmam conhecerem o que é a Certificação Digital. Esta predominância entra em consonância com o que o pesquisador constata que o uso da Certificação Digital como recurso a ser adotado como uma das novas tecnologias nos cartórios contribuiria para o melhor desempenho das atividades cartorárias.

Em complementação à questão anterior, questionou-se aos participantes se eles aprovariam a realização de serviços cartorários por meio da Certificação Digital. Ainda pediu-se que eles justificassem a sua resposta. Vejamos:

Gráfico 5 - Questão 7 – Você aprovaria a realização dos serviços cartorários serem feitos por meio de Certificação Digital? Por quê?



O que se observa é que os participantes, quase na sua totalidade, por conhecerem o que seja a Certificação Digital, também creem que ela trará benefícios para a realização dos serviços cartorários e justificam que assim haveria uma diminuição da burocratização e traria maior agilidade aos serviços.

“Porque tiraria um pouco da burocracia desse serviço”.

“Por praticidade, economia e agilidade”.

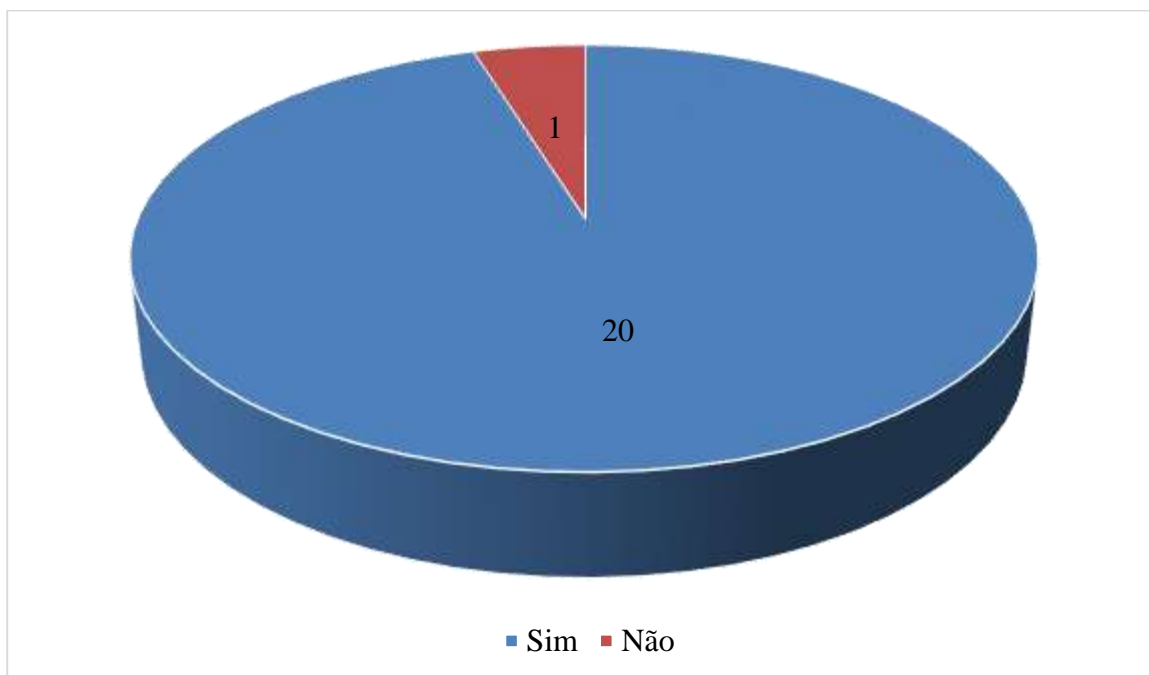
“Porque agilizaria muito o processo é (sic) o tornaria mais rápido, seguro, eficiente e barato”.

“Seria mais acessível e teria agilidade. Por exemplo confecção de procuração”.

“Sim. Pois teria a mesma validade como já ocorre na emissão de documentos públicos como a quitação eleitoral”.

Por fim, na questão 8, perguntou-se sobre o ganho de tempo e a sustentabilidade com o uso da Certificação Digital. Pediu-se, assim como na questão 7, que se justificasse a resposta. Vejamos:

Gráfico 6 - Questão 8 – Você acredita que haverá uma maior sustentabilidade e ganho de tempo com a Certificação Digital?



Assim como já mencionado pelos participantes da pesquisa, na questão 7, a Certificação Digital, para eles, apresentará ganho de tempo e maior sustentabilidade, uma vez que a ida ao cartório deixará de ser necessária e haverá, com isso, economia no gasto de papel.

Eles ainda justificam que com isso

“Diminuiria o tempo de espera no atendimento em cartórios e passaria maior credibilidade aos usuários”.

“A certificação digital é muito segura”.

“O fato de não ter que ir ao cartório para fazer aquilo que preciso seria ótimo”.

“Normalmente melhora bastante com certificação”.

Assim, nota-se que os resultados alcançados dialogam com as informações apresentadas no trabalho, mostrando que ao se adotar novas tecnologias de informação e comunicação as pessoas que necessitam de serviços prestados pelos cartórios poderiam ter uma maior agilidade no atendimento de suas demandas e, assim, teriam uma maior economia de tempo, resultando, desta forma, na desburocratização dos serviços cartorários.

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

O trabalho em questão teve o objetivo de identificar a opinião dos usuários de cartórios e de seus funcionários na implantação e utilização de novas tecnologias para agilizarem o atendimento de suas necessidades e a desburocratização dos serviços cartorários.

Fazendo uma pesquisa junto aos clientes percebeu-se que a maioria predominante é favorável ao uso de novos meios tecnológicos, uma vez que eles facilitam a realização de suas necessidades junto aos cartórios. O fato de modernizar os processos torna o atendimento na serventia mais rápido para o cliente e também com o uso externo dessas tecnologias, faz com que os clientes possam solicitar aquilo que precisam em vários locais, desde que tenha disponíveis computadores com acesso à internet. Esse processo pode ser feito em casa, no trabalho, *lan houses*, celulares, entre outros, fazendo uso de sites disponibilizados para esse serviço.

O percentual de pessoas resistentes que fazem uso dos serviços cartorários é pequeno, uma vez que, por algum motivo, não tiveram acesso às tecnologias existentes hoje ou que não têm condições de possuírem meios tecnológicos que pudessem facilitar o acesso aos serviços prestados pelos cartórios, e há ainda aquelas pessoas que são avessas a essas modernidades ou não confiam na segurança dos recursos tecnológicos.

Quanto aos funcionários, todos de uma forma geral, aprovam o uso de novas tecnologias para o atendimento aos clientes. O que foi observado é que apesar de alguns funcionários possuírem um certo tempo de trabalho na serventia, há alguns problemas iniciais para se adaptarem às novas formulações de trabalho, mas que não se opõem na utilização dessas novas tecnologias, pois percebem que elas auxiliam, ajudam a dar mais agilidades, não só ao atendimento aos clientes mas também na forma de se trabalhar internamente.

Para o tabelião, o fato de ter que adquirir essas novas tecnologias traz um custo a mais com a compra de máquinas e programas que são necessários para modernização de seus serviços. Porém, avaliando a relação custo-benefício, verificou que há possibilidade de se fazer cortes de gastos com a modernização dos serviços, o que torna viável a compra e treinamento de funcionários.

A expectativa de desempenho é mensurar a facilidade de ter os serviços mais acessíveis e menos burocráticos com a interação dos usuários nos usos dos serviços cartórios disponíveis fora das serventias ou até por meio de tótems, como também a rapidez que pode trazer internamente dentro dos cartórios, satisfazendo as necessidades dos clientes e tornando

os serviços dos funcionários mais práticos e rápido, aumentando a produtividade dos serviços oferecidos.

A contribuição da presente pesquisa foi buscar saber as reais necessidades dos usuários de cartórios que querem um atendimento mais prático e menos burocrático, como também a disponibilidades das serventias de poderem disponibilizar seus serviços, sejam internos e externos, de forma que o usuário alcance seu objetivo: um atendimento rápido, eficaz, eficiente e confiável.

REFERÊNCIAS

ALVES, Disponível em:<http://www.cartorioidigital.com/index.php/destaques-internas/142-cartorio-digital-e-destaque-na-revista-mensal-da-locaweb>. Acesso: 05 abr. 2019.

BRASIL. *Constituição Federal de 1988*. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso: 05 de abr. de 2019.

BRASIL. *Lei nº 8.935 Regulamenta o art. 236 da Constituição Federal, dispendo sobre serviços notariais e de registro (Lei dos cartórios)*. Disponível em:http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18935.htm. Acesso: 05 abr. 2019.

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. Corregedoria Geral de Justiça do Estado de São Paulo – CGJ-SP. *Provimento nº 19*, de 06 de agosto de 2012. Dispõe sobre a instituição, gestão e operação da Central de Informações do Registro Civil (CRC).

CAMPOS, Helnatã Duarte; et. al. A Inovação na Gestão Pública e a Eficiência dos Serviços Prestados aos Cidadãos. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. Edição 05. Ano 02, Vol. 01. P. 309-318, jul., 2017.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; DA SILVA, Roberto. *Metodologia Científica*. 6. ed., São Paulo: Pearson, 2007.

FARIAS, Josivania Silva; BORGES, Daniele Meira. Fatores que influenciam a aceitação de tecnologia: a percepção de gestores e funcionários em uma rede de restaurantes. *Revista Gestão & Tecnologia*, Pedro Leopoldo, 12(2), p. 141-167, jul./nov., 2012.

FARIAS, Josivania Silva et. al. Aceitação de tecnologia em terminais de autosserviço aeroportuários: explorando os efeitos dos moderadores idade, experiência e gênero. In: X Simpósio Brasileiro de Sistemas de Informação - SBSI 2014, 2014, Londrina PR. ANAIS - Trilhas Técnicas - X Simpósio Brasileiro de Sistemas de Informação - SBSI 2014. LONDRINA - PR: UEL, 2014. v. 1. p. 66-77.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. Métodos de pesquisa. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em:<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 05 abr. 2019.

JORNAL de Lavras, Disponível em:

<<http://www.jornaldelavras.com.br/index.php?p=10&tc=4&c=19720&catn=2>. Acesso em: 05 abr. 2019

PRODANOV, Cleber Cristiano. *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. 2. ed., Rio Grande do Sul: Universidade FEEVALE, 2013.

APÊNDICE**APÊNDICE A****QUESTIONÁRIO**

1) Você sabe o que é desburocratização?

() Sim

() Não

2) Qual a sua opinião sobre a desburocratização dos serviços cartorários?

3) Qual sua opinião quanto à adoção de novas tecnologias para a realização dos serviços cartorários?

4) Você tem conhecimento sobre a existência de algum cartório digital, isto é, um cartório que ofereça seus serviços pela internet?

() Sim

() Não

5) Caso necessitasse de algum serviço cartorário e pudesse realizá-lo sem a necessidade de ir ao cartório, você o faria?

() Sim

() Não

6) Você tem conhecimento sobre o que venha a ser a Certificação Digital?

() Sim

() Não

7) Você aprovaria a realização dos serviços cartorários serem feitos por meio de Certificação Digital? Por quê?

() Sim

() Não

8) Você acredita que haverá uma maior sustentabilidade e ganho de tempo com a Certificação Digital?

() Sim

() Não
