

**ESCOLA SUPERIOR ABERTA DO BRASIL – ESAB
CURSO DE LATO SENSU EM TECNOLOGIA EM RECURSOS
HUMANOS**

CLOVES BAYÃO JÚNIOR

**AS NOVAS TECNOLOGIAS SENDO UTILIZADAS PELOS
CARTÓRIOS MINEIROS COMO FERRAMENTAS DE
APERFEIÇOAMENTO E MODERNIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS**

**VILA VELHA – ES
2009**

CLOVES BAYÃO JÚNIOR

**AS NOVAS TECNOLOGIAS SENDO UTILIZADAS PELOS
CARTÓRIOS MINEIROS COMO FERRAMENTAS DE
APERFEIÇOAMENTO E MODERNIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS**

Monografia apresentada à ESAB – Escola
Superior Aberta do Brasil, sob a orientação
da professora Beatriz Christo Gobbi

**VILA VELHA – ES
2009**

CLOVES BAYÃO JÚNIOR

**AS NOVAS TECNOLOGIAS SENDO UTILIZADAS PELOS
CARTÓRIOS MINEIROS COMO FERRAMENTAS DE
APERFEIÇOAMENTO E MODERNIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS**

Aprovado em.....de.....de 2009

**VILA VELHA – ES
2009**

AGRADECIMENTOS

A Deus acima de tudo.

Aos meus pais pela educação que me
Proporcionaram e pela paciência durante
Todos esses anos de estudos.

RESUMO

O presente trabalho foi baseado no estudo de caso que teve como tema central os serviços prestados pelos cartórios e como as novas tecnologias estão sendo usadas para modernizar e aperfeiçoar o atendimento ao seu grande público, trazendo rapidez e satisfação, e ajudando na campanha de mudança da imagem que esse tipo de estabelecimento tem perante a sociedade. Para isso, foi destacada a importância da burocracia que dita as regras e normas neste ramo de prestação de serviços, além da definição das disfunções da burocracia, que é o que leva os cartórios a serem vistos com maus olhos. Contudo, foi exemplificado o dia a dia de um cartório e como a Internet e a Intranet estão sendo utilizadas para tornar seus serviços mais rápidos e seguros, alcançando a eficiência que é seu principal objetivo. A conclusão chegada é a de que, unindo as novas tecnologias ao mundo dos cartórios, a prestação de seus serviços vai melhorar consideravelmente e com isso, a mudança da sua imagem começa a chegar e possivelmente serão vistos num futuro próximo como organizações sérias que visam o bem estar de seus clientes.

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	01
2.REFERENCIAL TEÓRICO	03
2.1.INTERNET	03
2.2.INTRANET	04
2.2.1.As vantagens de uma Intranet	06
2.2.2.Obstáculos e/ou desvantagens	08
2.2.3.A pequena empresa e a Intranet	09
2.2.4.Implantação da Intranet	11
2.2.5.Desenvolvimento da Intranet	12
2.3.ORIGENS DA BUROCRACIA	13
2.4.CARACTERÍSTICAS DA BUROCRACIA	14
2.5.DISFUNÇÕES DA BUROCRACIA	14
3.VISÃO GERAL DA EMPRESA	16
3.1.HISTÓRIO	16
3.1.1.Organograma do cartório	17
3.2.SERVIÇOS PRESTADOS	17
3.3.O CARTÓRIO COMO UMA ORGANIZAÇÃO BUROCRÁTICA	19
3.4.A REAL SITUAÇÃO DOS PEQUENOS CARTÓRIOS	21
4.METODOLOGIA	23
4.1.IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA	23
4.2.CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	24
4.3.ESTUDO DE CASO	24
5.DESENVOLVIMENTO	29
5.1.IMPLANTAÇÃO DA INTRANET NOS CARTÓRIOS MINEIROS	29
5.1.1.Fases do projeto	32
5.2.O USO DA INTERNET E INTRANETE NOS CARTÓRIOS	33
5.3.CERTIFICAÇÃO DIGITAL	36

5.3.1. Como o cartório consegue a certificação digital	38
6.CONCLUSÃO	40
7.REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41

1. INTRODUÇÃO

O ser humano já está se acostumando a lidar, no seu dia-a-dia, com uma intensa rotina de serviços tidos como burocráticos. Sempre que aparece um serviço novo, com ele vem uma exigência nova. Ao precisarmos dos serviços de alguma empresa burocrática somos abordados com uma série de perguntas e na maioria das vezes temos que apresentar documentos, preencher formulários, que geralmente não são suficientes criando transtornos e morosidade, pois, ou o serviço não anda ou segue a passos de tartaruga, levando a população a enxergar com maus olhos os serviços prestados pelos cartórios.

Considerando que os cartórios, de uma forma geral, são conhecidos e rotulados erroneamente como sendo instituições pura e simplesmente burocráticas, viu-se na informatização uma oportunidade para começar a mudar essa imagem. Sentiu-se a necessidade de fazer alguma coisa. Batalhar por isso. Assim, iniciou-se uma ferrenha campanha utilizando as novas tecnologias disponíveis no mercado como importantes ferramentas para proporcionar aos cartórios a melhoria no atendimento à população, na modernização de suas instalações e no aperfeiçoamento jurídico de seus oficiais e funcionários.

Sendo os cartórios organizações burocráticas, regidas por normas, e dispostas a melhorar, essa campanha está chegando a seu momento mais significativo com o processo de implantação da certificação digital e com a Intranet, dando início à revolução digital nos cartórios mineiros, como ferramenta de modernização dos mesmos.

Vivenciando a realidade dos cartórios durante muitos anos, percebe-se agora uma certa euforia por parte dos profissionais da área. É chegada a hora da virada. Por sofrer, por muito tempo, com a gratuidade de certos atos e por ver nosso trabalho

não ser reconhecido pela sociedade, hoje, encontramos na era digital a chance de mudar essa situação.

A escolha do tema foi justamente por estar inserido neste contexto e por fazer parte dessa nova história que começa a ser escrita. Todo esse processo está contribuindo para que mais e mais nossa classe busque essa mudança. E todo esse empenho em mudar tem somente uma finalidade, o melhor atendimento ao público e a satisfação dos nossos clientes.

O estudo contribui a partir do momento que se consegue demonstrar o quanto está sendo importante o uso dessas novas tecnologias para atender o grande propósito desse processo. O objetivo é identificar o processo de implantação da certificação digital e da Intranet dando início à revolução digital nos cartórios mineiros como importante instrumento de modernização dos mesmos, na busca pela mudança da imagem que a população tem desse tipo de prestação de serviços.

Será observada também a presença da burocracia nos serviços prestados pelos cartórios, sendo que a mesma, faz parte desse processo e contribui para a eficiência desse tipo de serviço, embora sejam percebidas as disfunções burocráticas que é o grande motivo que faz com que os cartórios sejam vistos com maus olhos.

Como metodologia, será utilizado um estudo de caso onde será observado o dia a dia de alguns serviços prestados por um cartório até o ano de 2008, mostrando assim, como as novas mudanças tecnológicas torna mais ágil, eficiente e seguro o trabalho dos oficiais dos cartórios.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. INTERNET

O uso do computador, que até então era destinado a outros tipos de atividades, ganhou hoje, quase que exclusivamente, a utilidade de ser o aparelho pelo qual conectamos a internet, e olha que esse rótulo está ficando ultrapassado, pois já se pode acessar a Internet via celular.

No dia 24 de outubro de 1995, o Federal Networking Council norte-americano aprovou por unanimidade uma resolução definindo o termo Internet. Segundo Aisa Pereira (1999), esta definição foi desenvolvida em consulta com membros da Internet e comunidades de direitos de propriedade intelectual e diz que a Internet se refere ao sistema de informação global com as seguintes características:

- É logicamente ligado por um endereço único global baseado no Internet Protocol (IP) ou subseqüentes extensões;
- É capaz de suportar comunicações usando o Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP) ou suas subseqüentes extensões e/ou outros protocolos compatíveis ao IP; e
- Provê, usa ou torna acessível, tanto publicamente como privadamente, serviços de mais alto nível produzidos na infra-estrutura descrita.

Acrescentando mais informações sobre o assunto, Nicolás Müller (2008), define a Internet como um conglomerado de redes locais espalhadas pelo mundo, o que torna possível a interligação entre os computadores utilizando o protocolo de internet. Há alguns anos, não tão longe assim, os estudantes faziam suas pesquisas escolares em bibliotecas, cheias de livros, enciclopédias, dicionários e mapas. As comunicações eram feitas através de cartas postadas em correios ou através de telefones. Hoje, segundo Nicolás Müller (2008), a Internet serve como um

dos principais meios de comunicação inventados pelo homem e sua capacidade de transmitir dados à longa distância faz com que tenha milhões de adeptos diários.

Já na visão de Aisa Pereira (1999), a Internet, como rede mundial de computadores interconectados, é um privilégio da vida moderna para o homem moderno. É o maior reservatório de informações acessíveis a qualquer pessoa que a acesse de qualquer parte do mundo. E o que torna a Internet tão diferente das outras invenções humanas é o insignificante período de tempo em que ela precisou para ser usada por milhões de pessoas:

- A eletricidade (1873), por exemplo, atingiu 50 milhões de usuários depois de 46 anos de existência;
- O telefone (1876), levou 35 anos para atingir esta mesma marca;
- Com o automóvel (1886), foram longos 55 anos;
- O rádio (1906), gastou 22 anos;
- A televisão (1926), foram impressionantes 26 anos;
- O forno de microondas (1953), o período foi de 30 anos;
- O microcomputador (1975), 16 anos;
- O celular (1983), agora considerado quase que como uma extensão do corpo do ser humano, 13 anos;
- A Internet (1995), por sua vez, surpreendentemente levou apenas a incrível marca de 4 anos para atingir 50 milhões de usuários no mundo.

2.2 INTRANET

Segundo Flávio Levi (2007), a Intranet é uma rede de acesso privado em plataforma web, usado em empresas, independente do porte, para disponibilizar informações, documentos, formulários, etc. É uma versão reduzida da internet que somente os membros de uma organização podem ver, comenta Marco Aurélio (2004).

Com todas as mudanças que o mundo vem acompanhando e com todos os benefícios que a globalização trouxe, para Daniel Tapias (2008), quando a necessidade de comunicação dentro e fora de uma empresa torna-se constante, um sistema que agiliza a troca de informações entre funcionários, fornecedores e clientes é fundamental para alavancar as perspectivas da empresa. Assim, segundo Nicolas Müller (2008), as empresas estão cada vez mais necessitando de centralização das informações, métodos de comunicação interna para reduzir custos, e a Intranet possibilita tudo o que a própria internet dispõe. Porém a principal diferença entre ambas é que a intranet é restrita a certo público. Conforme, o Portal Nativa (2003), geralmente uma intranet é acessada somente por funcionários e seu acesso é restrito de dentro da companhia, não podendo acessar fora de sua rede interna.

Tudo o que é novo cria certo receio a princípio, até porque, nem sempre o grande público tem acesso às novidades tecnológicas que estão sendo apresentadas no mercado, e isso, vem acontecendo em uma velocidade incrível. Conforme argumenta Ricardo Saldanha (2003), as intranets são comparadas aos fornos de microondas quando foram lançados, pois eram semelhantes a uma televisão, e cozinhavam como um forno, e sem fogo. Eles serviam tanto para esquentar uma fatia de pizza que dormiu na geladeira, quanto para descongelar alimentos e até para preparar um almoço completo. Mas poucos utilizam todas estas funcionalidades. Segundo a previsão de Saldanha (2003), com as intranets aconteceu coisa semelhante, elas podem fazer um “banquete”, mas, muita gente usa mesmo para “fazer pipoca”. Para Flávio Levi (2007), as pessoas normalmente pensam que a Intranet só serve para grandes empresas, mas a realidade é diferente, independente da quantidade de pessoas, o ideal é sempre centralizar informação. O importante é que as pessoas criem a cultura de acesso à Intranet. Os profissionais têm que ser motivados a utilizá-la. A tecnologia está aí, precisa se entidade e estar ao alcance de todos.

2.2.1 As vantagens de uma Intranet

A Intranet é uma forma de tornar as informações mais acessíveis aos empregados. As empresas de hoje estão cada vez mais, buscando formas de agilizar a prestação de seus serviços e com total eficiência. Assim, segundo Marco Aurélio (2004), uma das vantagens de uma Intranet é reduzir o gasto de papel de muitos aplicativos de escritório. Com a informação publicada na Intranet, a companhia ganha em agilidade e exatidão na tomada de decisões, uma vez que informações podem ser distribuídas em tempo real a todos os que dela necessitam.

Para Alexandre Mendes (2006), a Intranet passou a ter grande importância para as empresas porque se apresentou como uma ferramenta de baixo custo, pouco treinamento dos usuários e grandes benefícios. E em um cenário em que as informações, às vezes, ganham importância de proporções gigantescas. Daniel Tapias (2008), destaca, como vantagens da Intranet o fato dela ser responsável por garantir a comunicação interna e a coerência das informações, com velocidade e total segurança dentro da empresa, sem o risco de violação por “pessoas não autorizadas”.

Junto ao setor de Recursos Humanos das empresas, segundo Alexandre Mendes (2006), uma das grandes participações da Intranet é o treinamento. Os funcionários podem acessar informações variadas sobre os cursos, sobre o material a ser usado, sobre os dados históricos dos cursos anteriores até a exibição de vídeos, além de possibilitar o acompanhamento de projetos on-line.

Em resumo, para Marco Aurélio (2004), os benefícios de uma Intranet incluem:

- ✓ Facilidade para instalar e administrar;
- ✓ Baixo custo de implementação;
- ✓ Ótima relação custo-benefício;
- ✓ Acesso mais rápido a informações;
- ✓ Melhora a tomada de decisão;

- ✓ Compartilha conhecimento;
- ✓ Reduz o tempo e o custo de desenvolvimento de novas aplicações.

Mas Alexandre Mendes (2006), profetiza, observando que os benefícios da Intranet vão ser potencializados quando se constatar o clima de compartilhamento de informações, os usuários se tornarem efetivamente colaboradores nos processos, tornando-a uma importante ferramenta de planejamento, relacionamento e principalmente compartilhamento de conhecimento da empresa. Nos dias atuais não dá mais para imaginar o mundo não globalizado. Querendo ou não as pessoas têm que se curvar diante da epidemia da Internet. É quase que impossível hoje imaginar a vida sem esse maravilhoso instrumento de informação e comunicação. Não existe idade. Sempre é tempo para começar.

Apesar de haver uma diferença entre a Internet e a Intranet, comenta Paulo de Almeida Ourives (2008), o fato é que atualmente ambas as tecnologias acabaram por resultar no aumento de negócios das empresas comerciais, financeiras, bem como empresas de outros ramos. Segundo ele, a maior vantagem empresarial com a Internet e a Intranet seja a redução dos custos de transporte e de viagens, pois tanto em uma como na outra, existe a possibilidade de acessar sites de outras empresas e/ou contatos comerciais sem necessitar dar um passo além do computador.

Para Marco Aurélio (2004), de acordo com muitos casos estudados, a Intranet corporativa traz redução de custos e aumento de produtividade pessoal dos empregados nas seguintes áreas:

- Empregados têm acesso a informações mais sensíveis em tempo hábil, facilitando o processo de tomada de decisão;
- A Intranet é muito barata para administrar;
- A padronização na interface de usuário acelera o aprendizado do empregado;

- A Intranet cria uma atmosfera de excitação. Os empregados são muito curiosos sobre a tecnologia e passam a sugerir novos usos;
- No caso de empresas que publicam seus manuais, procedimentos, políticas, normas e catálogos na Intranet, há uma grande economia no uso de papel;

2.2.2 Obstáculos e/ou desvantagens da Intranet

Como em todas as situações em nossas vidas, as novidades merecem atenção especial. Em meio a todo esse processo podem aparecer situações que podem ser encaradas, dependendo dos autores, como desvantagens ou apenas obstáculos. Segundo Flávio Levi (2007), é interessante que antes de ser lançada a ferramenta, as pessoas já comecem a ser informadas da criação desta, seja através de e-mail ou impressos. O trabalho de conscientização não pára neste ponto, ele continua durante todo o processo de implantação. Complementando, Ricardo Saldanha (2003), observa que conhecer toda a potencialidade do que quer que seja amplia nossas chances de compreensão, de aceitação e de progresso.

E apesar disso, sempre que se introduz uma nova tecnologia surgem obstáculos a superar. Para Marco Aurélio (2004), a implantação da intranet não é exceção. Assim, alguns pontos são observados:

- Na Intranet podem ser publicados textos, documentos, áudio e vídeo, sendo que isso não era possível em uma rede interna antes. Como resultado, os empregados podem ficar excitados com a tecnologia e demandar cada vez mais aplicativos. Assim, os administradores de sistema devem monitorar cuidadosamente o tráfego na rede para preservar os recursos e evitar impacto sobre o desempenho das demais aplicações;

- Como a Intranet disponibiliza informações rapidamente a todos os empregados, e na maioria das vezes informação é poder, alguns gerentes podem se mostrar resistentes a ela por temer colocar seu trabalho em risco.

Conforme Ricardo Saldanha (2003), não raro, as Intranets refletem o perfil da empresa, é uma espécie de simulação da estrutura e da cultura corporativa. Assim como “cada um é cada um”, cada Intranet é uma Intranet, não existem duas iguais e muito menos uma receita para o sucesso. Então, continua Saldanha (2003), empresas tidas como “caretas” (ou seja, ainda muito presas ao modelo industrial, onde prevalece o controle, a hierarquia e a departamentalização) usam a Intranet para controlar. Outras, mais arejadas, já começam a incluir produtos, serviços e a caminhar em direção a um maior envolvimento dos funcionários/colaboradores.

Para Paulo de Almeida Ourives (2008), algumas desvantagens podem ser apontadas com o uso e o avanço da Internet e da Intranet:

- ✓ Pode ser o aumento de desemprego, pois a partir do momento que algumas empresas criam sites para vender seus produtos há uma diminuição no número de funcionários.
- ✓ Uma desvantagem pode estar na limitação dos acessos. Nem sempre há possibilidade de conseguir contato com a pessoa desejada;
- ✓ Além disso, Ourives também aponta como desvantagem desse avanço da tecnologia o fato de sedentarizar ainda mais os profissionais que ficam horas em frente ao computador. Essa é uma tendência mundial.

2.2.3 A pequena empresa e a Intranet

Segundo Kim Komando (2009), o que lhe fascina em administrar uma empresa de pequeno porte é a capacidade de agir com rapidez. As decisões não ficam emperradas nas diversas camadas do gerenciamento. Na verdade, na maioria das vezes, as decisões são tomadas com as partes interessadas sentadas em uma sala

da própria empresa. Mas chega uma hora em que a empresa não pode mais usar esse tipo de organização. Ele defende a necessidade de uma comunicação segura, constante e confiável com as demais pessoas da empresa para garantir o crescimento. Nesse caso, a empresa precisa de uma Intranet.

O uso da Intranet vai ser comparado em breve ao uso do telefone celular na vida dos empresários. Esse veículo está se mostrando uma ferramenta tão eficiente que vai ficar quase impossível encontrar alguma empresa, sendo ela micro, pequena ou grande, que não tenha um sistema desses. Para Kim Komando (2009), existem no mínimo três boas razões para uma pequena empresa investir em uma Intranet:

Comunicação: Até mesmo uma empresa de pequeno porte enfrenta problemas de comunicação. Muitas pessoas descobrem o que está acontecendo com fofocas de corredor. As histórias vão mudando enquanto são transmitidas, o que acaba resultando em uma equipe mal informada e insatisfeita. Para que uma empresa tenha sucesso, todos os envolvidos devem entender suas metas. Todos precisam trabalhar juntos em busca dos objetivos comuns. Uma Intranet é o lugar perfeito para a publicação de relatórios semanais, memorandos e objetivos. Assim, fica tudo em uma só página. A criação de uma Intranet pode melhorar a comunicação por meio de painéis de mensagens, mensagens instantâneas e bate-papos moderados.

Economia: A Intranet permite a divulgação de informações críticas de forma que todos os funcionários possam ver. A divulgação de informações de recursos humanos também é importante. A divulgação de calendários, políticas e benefícios da empresa é um bom começo. Ela reduzirá o tempo perdido. Mas uma Intranet não precisa ser usada só para divulgar informações básicas. Sua beleza é a interatividade. O gerente da empresa pode economizar tempo com formas interativas. Pedido de férias, pedido de suprimentos, alterações nos benefícios, e muito mais podem ser gerenciados de forma rápida e eficiente. A Intranet deve seguir sempre bons princípios de organização. O gerente ou responsável não pode

simplesmente jogar as informações lá e esperar que as pessoas as encontrem. O objetivo é economizar tempo, não deixar as pessoas frustradas.

Praticidade: A comunicação por e-mail ou informativos em quadros de cortiças não se mostram tão eficientes assim. O envio de diversas versões do mesmo documento ou apresentação por e-mail acaba resultando em confusão e, às vezes, excesso de informações. Com a Intranet, as pessoas podem trabalhar em arquivos compartilhados e ter um local central onde armazenam o arquivo mais recente.

Isso também ajudará a economizar espaço no servidor. Pode parecer que não seja muito, mas guardar as versões de diferentes arquivos no computador de todas as pessoas envolvidas pode ocupar um espaço precioso.

2.2.4 Implantação da Intranet

Como todo processo de implantação de algum programa, a situação é a mesma, os responsáveis têm que se garantir de que estão fazendo um bom negócio e que estão tomando a decisão correta com na hora de contratar os profissionais que vão realizar esse trabalho.

Para início de conversa, observa Nicolás Müller (2008), que geralmente, o acesso a Intranet é feito em um servidor local em uma rede local chamada de LAN que é a sigla da língua inglesa que significa Local Area Network (rede de acesso local) instalada na própria empresa. Segundo Flávio Levi (2007), para começar uma Intranet, precisa-se definir e planejar, colocar metas, saber o que se espera dela e como pretende alcançar estes objetivos. E o principal, criar algo intuitivo e que seja de fácil utilização pelos funcionários, caso contrário eles evitarão os acessos.

Toda Intranet contém alguns componentes básicos. As companhias escolhem prover algum ou todos. Para Marco Aurélio (2004), os componentes básicos de uma Intranet são:

- ❖ Rede: Uma Intranet requer uma rede executando o protocolo TCP/IP;
- ❖ Segurança: Para manter sua rede livre dos hackers da Internet que tentam acessar informações da companhia é necessário instalar um programa Firewall;
- ❖ Hardware e Software: A Intranet requer um servidor Web. O servidor pode rodar sobre os mais variados sistemas operacionais, como Unix, Mac ou Windows.

Quanto a solução adotada, fica a encargo de cada empresa. Conforme Flávio Levi (2007), hoje há diversas ferramentas disponíveis no mercado que gerenciam o conteúdo, trabalham com um fluxo de aprovações, trafegam e-mails internos, gerenciam formulários; e para uma empresa novata o ideal seria começar com uma Intranet informativa e que faça a função de repositório de arquivos por exemplo, centralizando documentos e informações. Mas, antes, de mais nada, cada empresa deve entender primeiro o que realmente pretende o que está realmente objetivando com a implantação de uma Intranet.

2.2.5 Desenvolvimento da Intranet

Como salienta Alexandre Mendes (2006), estamos presenciando a Intranet conquistar um lugar de destaque no mundo corporativo moderno e é grande o número de empresas que querem introduzi-la para principalmente, melhorar a comunicação interna. Entretanto, afirma Marco Aurélio (2004), as grandes corporações costumam ser mais conservadoras e esperar o amadurecimento das novas tecnologias. Contudo, as ferramentas componentes da Intranet já atingiram um bom grau de amadurecimento e estabilidade. Para Flávio Levi (2007), nos

tempos atuais já se tem muitas ferramentas que facilitam a gestão do conteúdo, criam modelos e permitem que cada área da empresa publique seu conteúdo sem afetar o layout ou a estrutura dos arquivos, permitindo ao responsável da Intranet não ser apenas um criador de layouts e sim um criador de soluções práticas para o dia-a-dia. Ainda sobre o assunto, Marco Aurélio fala da ciência que as pessoas têm das novas tecnologias:

As pessoas que controlam a tecnologia da informação estão cientes da tecnologia da Internet e que ela pode oferecer uma solução de custo efetivo como plataforma operacional. Mesmo assim, é necessário justificar os custos de toda a fase de desenvolvimento da Intranet. É fundamental que os usuários sejam treinados e que cada um entenda seu papel como publicador de conteúdo e o papel dos moderadores, que fazem a verificação prévia de algumas informações. (MARCO AURÉLIO, 2004)

2.3 ORIGENS DA BUROCRACIA

Quando o assunto é a burocracia, a maior dificuldade que se enfrenta é a tentativa de tirar de nossas cabeças e idéia tradicional do que ela significa. O sistema burocrático, segundo Cunha (2003), foi desenvolvido, em princípio, para resolver problemas de organizações políticas e militares no antigo Egito, Roma Imperial e China, posteriormente, estendendo-se às demais organizações. Até que, com a industrialização e o início do capitalismo, adentrou às indústrias possibilitando a ordenação das empresas com a divisão de tarefas, poderes e funções, através da metodologia de Taylor, tornando a mão-de-obra cada vez mais qualificada e específica.

A burocracia, de acordo com Chiavenato (1993), é uma forma de organização humana que se baseia na racionalidade, isto é, na adequação dos meios aos fins ou objetivos pretendidos, a fim de garantir a máxima eficiência possível no alcance desses objetivos.

2.4 CARACTERÍSTICAS DA BUROCRACIA

Para Robins (1990), a maioria das pessoas tem conotações negativas da definição de burocracia, ligando-a com ineficiência, papelada e lentidão e que, entretanto, esta não é a definição operacional do termo. Na verdade não devemos pressupor que a burocracia seja necessariamente ineficiente.

Para Chiavenato (1993), a burocracia, segundo seu conceito popular, é visualizada geralmente como uma empresa, repartição ou organização onde o papelório se multiplica e se avoluma, impedindo as soluções rápidas ou eficientes. O termo também é empregado com o sentido de apego dos funcionários aos regulamentos e rotinas, causando ineficiência à organização. Assim, passou-se a dar o nome de burocracia aos defeitos do sistema, às disfunções, e não ao sistema em si.

Segundo Robbins (1990), a burocracia tem as seguintes características principais:

- ❖ As burocracias apresentam uma divisão clara de trabalho em que as tarefas de cada um são desdobradas em trabalhos simples, rotineiros e bem definidos;
- ❖ Existem alguns níveis hierárquicos e suas funções são claramente definidas;
- ❖ Apresentam-se uma grande dependência de políticas formais, procedimentos e regras para guiar o trabalho;
- ❖ Um critério rígido de seleção para admissão de funcionários é baseado em experiência e outras qualificações.

2.5 DISFUNÇÕES DA BUROCRACIA

Sempre que ouvimos alguém dizer que alguma coisa não anda bem ou que algum serviço está parado a burocracia é a culpada. Ela, a burocracia, está associada à lentidão e à ineficiência. Trata-se de má conceituação do termo que, desde muito cedo aprendemos a definir. Entretanto, o que aprendemos é o significado de “burocratismo”, que é exatamente o uso excessivo do sistema burocrático.

Ao estudar as conseqüências previstas (ou desejadas) da burocracia que conduzem à máxima eficiência, *Merton* notou também as conseqüências imprevistas (ou indesejadas) e que a levam à ineficiência e às imperfeições, e, segundo Chiavenato (1993), a essas conseqüências imprevistas *Merton* deu o nome de disfunções da burocracia, para designar as anomalias de funcionamento responsáveis pelo sentido pejorativo que o termo burocracia adquiriu junto aos leigos no assunto. Com tudo, depois de nos viciarmos ao uso indevido do termo burocracia, e começamos a entender um pouco mais sobre o assunto, a tarefa de analisar os serviços prestados por algumas repartições burocráticas continua não sendo muito fácil.

3. VISÃO GERAL DA EMPRESA

3.1 HISTÓRICO

Razão Social: Serviço do Registro Civil das Pessoas Naturais e Tabelionato de Notas.

CNPJ - 20.518.247/0001-01.

Localização: Praça Padre Antônio Ribeiro Pinto, nº 26, Centro.

Santo Antônio do Grama, Minas Gerais.

CEP 3 5 3 8 8 – 0 0 0.

Telefone/Fax (031) 3 8 7 2 – 5 0 1 5.

O Serviço do Registro Civil das Pessoas Naturais e Tabelionato de Notas da cidade de Santo Antônio do Grama, Minas Gerais, foi fundado em 12 de dezembro de 1888. Daquela época até hoje muita coisa mudou. As antigas máquinas de datilografia foram substituídas pelos computadores e os imensos arquivos de papel hoje são facilmente organizados através da tecnologia. Assim, os serviços prestados acompanharam a evolução, mas o sistema burocrático que ainda rege os cartórios ainda se mantém os mesmos.

Essa serventia conta hoje com um quadro de funcionários pequeno formado pelo oficial titular, um escrevente e dois auxiliares de escritório. A cidade possui menos de oito mil habitantes, podendo-se assim dizer que esse seja o público atendido pelo cartório além de atender clientes de cidades vizinhas que mantêm negócios na cidade.

Seu horário de funcionamento é de 8:00 horas às 11:00 horas da manhã e de 13:00 às 17:00 horas da tarde, de segunda à sexta-feira. Em caso de extrema urgência, como a lavratura de óbitos, por exemplo, o oficial pode atender a qualquer dia e a qualquer hora. Sendo que, em cidades maiores, existe o sistema de plantão nos

finais de semana. Em casos de campanhas promovidas pelo RECIVIL ou pela Corregedoria Geral de Justiça, os cartórios também podem abrir suas portas em datas e horários alternativos. Com aviso prévio e divulgação desses eventos.

3.1.1 Organograma do cartório

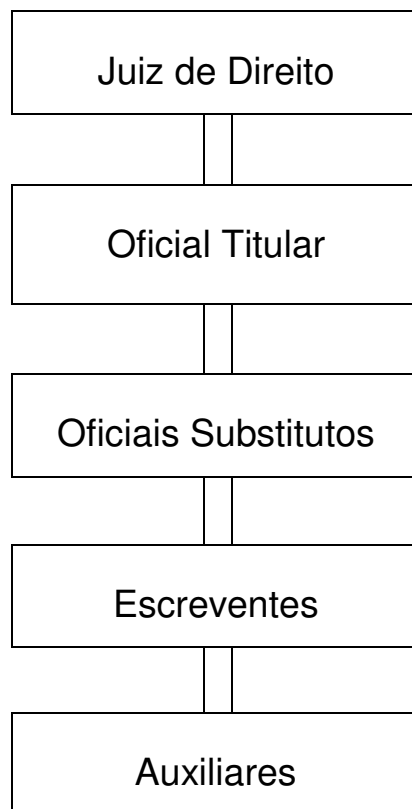


Figura 1 – Organograma de um Cartório

Fonte: Cartório Registro Civil e Notas Santo Antônio do Grama-MG (2008)

3.2 SERVIÇOS PRESTADOS

O Serviço do Registro Civil das Pessoas Naturais e Tabelionato de Notas de Santo Antônio do Grama, Minas Gerais, como o nome mesmo diz, acumula serviços da parte do Registro Civil e o de Notas. Na parte do Registro Civil são prestados

serviços como registros de nascimentos e óbitos, celebração de casamento civil, emissão de certidões de nascimentos, casamento e óbitos, e averbações. Na parte de Notas, o cartório lavra escrituras públicas de vários teores, como escrituras de compra e venda de imóveis, doação de bens, cessão de direitos hereditários, permutas, hipotecas, ratificação e re-ratificação; procurações públicas; autenticação de documentos e reconhecimentos de firmas.

Com relação ao serviço interno, o cartório tem que fornecer mensalmente relatórios a alguns órgãos e instituições:

- ❖ Ao INSS (Instituto Nacional do Seguro Social); ao Cartório Eleitoral da Comarca e à Junta do Serviço Militar, são emitidas as relações de óbitos registrados.
- ❖ À Receita Federal são emitidas as relações dos bens vendidos, assim como seus vendedores e compradores, características dos imóveis, áreas e valores;
- ❖ À Corregedoria Geral de Justiça são emitidos relatórios sobre os emolumentos e pagamentos das taxas;
- ❖ E, por fim, trimestralmente são enviados ao IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) a relação dos nascimentos, casamentos, óbitos e óbitos fetais realizados.

Sobre as normas seguidas pelos cartórios, Morais (2001), diz que as atividades dos cartórios não são regidas apenas pela lei, embora os Códigos de Processo e a Lei dos Registros Públicos, conforme o caso sejam normas fundamentais para o seu funcionamento. É importantíssimo também o papel que as Corregedorias de Justiça exercem na regulamentação de suas atividades e na normatização de seus procedimentos. Difícil, aliás, o papel os Corregedores, divididos entre a preocupação com o combate às fraudes e a simplificação dos procedimentos. Contudo, isso, é o que está sendo estudado pela classe. Existe sim um meio de simplificar os procedimentos e mesmo assim não comprometer a confiabilidade e segurança dos atos prestados.

3.3 O CARTÓRIO COMO UMA ORGANIZAÇÃO BUROCRÁTICA

O cartório em si é uma organização ligada por normas e regulamentos previamente estabelecidos por escrito, baseados no Código Civil, assegurando uma interpretação sistemática e unívoca, economizando esforços e possibilitando a padronização dentro da organização. A divisão do trabalho não é complexa por se apresentar um número pequeno de cargos.

Assim como em todas as organizações burocráticas, a distribuição das atividades é feita impessoalmente, exigindo do candidato ao cargo conhecimento das normas que regem o estabelecimento. Há continuidade dos cargos, o cargo de oficial permanece independente de quem o ocupa. A hierarquia está presente e os cargos ocupados são bem definidos. Cada cargo inferior deve estar sob o controle e supervisão de um posto superior, como por exemplo, o escrevente e o substituto são supervisionados pelo oficial titular, e, esse, por sua vez, está sujeito à supervisão do juiz de direito da comarca.

Os serviços prestados pelos cartórios exigem disciplina e pleno conhecimento das regras fixadas e normas técnicas para o bom desempenho do estabelecimento. O oficial ou qualquer outro funcionário não faz o que quer mas sim o que as regras e normas imponham que ele faça. Os funcionários dos cartórios são reconhecidos como profissionais e por sua competência podem seguir carreira e chegar a ocupar cargos superiores. Um escrevente, por exemplo, pode chegar a titular através de provas especiais e concursos públicos. Hoje, porém, o cargo de oficial titular exige que o candidato seja Bacharel em Direito ou, em alguns casos especiais, que o mesmo possua tempo de serviço que possa ser comprovado em documentação, diferente da forma original de designação dos antigos titulares que antes era baseada no apadrinhamento político.

Segundo Guilherme Duque Estrada de Moraes, Direto Vice-Presidente do Instituto Helio Beltrão, em novembro de 2001, a expressão “cartório” é genérica. Abrange instituições muito diferentes umas das outras, prestando serviços de secretaria às varas de justiça, elaborando escrituras públicas, reconhecendo firmas, registrando escrituras de aquisição de imóveis, registrando nascimentos, casamentos e óbitos ou simples títulos e documentos, certificando o protesto de títulos de crédito e exercendo muitas outras atividades facilmente contamináveis pelo excesso de burocracia.

Sendo a gestão cartorial baseada no sistema burocrático, são visados três objetivos: a eficiência, a eficácia e a efetividade. Para Souza (2001) a eficiência refere-se ao cumprimento de normas, regras e tradições internas. A eficácia refere-se ao alcance de objetivos organizacionais definidos e a efetividade significa o alcance de objetivos sociais desejáveis que assim, possam justificar a existência da organização. E segundo Chiavenato (1993), *Weber* salienta que para conseguir a eficiência, a burocracia precisa detalhar antecipadamente e nos mínimos detalhes como as coisas deverão ser feitas. Assim, Souza (2001), diz que o trio eficiência-eficácia-efetividade é de suma importância para a continuidade da organização, para seu desenvolvimento e de seus parceiros, com espaço para todos atingirem seus objetivos, ou seja, que haja um equilíbrio na satisfação proporcionada entre profissionais e clientes.

Com relação aos serviços prestados pelos cartórios, é notório que todas as exigências e procedimentos adotados na realização dos atos garantem o alcance desses objetivos. No caso específico de um casamento, por exemplo, o cliente tem a garantia de um serviço bem feito e de que o ato foi legítimo. A reunião de todas as características da burocracia, levam, a uma previsibilidade do funcionamento. E no cartório, essa previsibilidade é essencial para que o objetivo seja alcançado, ou seja, um serviço eficiente. Quando o oficial do cartório segue as normas e regulamentos ao executar seus serviços, é porque ele tem a plena convicção de que os mesmos procuram cobrir todas as áreas da empresa, prevendo as ocorrências possíveis e

podendo enquadrá-las, quando legalmente possível, dentro de um processo que garanta a sua execução.

3.4 A REAL SITUAÇÃO DOS PEQUENOS CARTÓRIOS

A realidade dos cartórios é outra e não aquela idealizada pela população que a enxerga como uma repartição que só age em benefício e interesse próprios e, assim, atrasando e complicando a vida de seus clientes. Segundo Moraes (2001), a própria palavra “cartório” já se presta, por si, a conotações negativas. E, por isso mesmo, as pessoas deveriam conhecer mais como funciona um cartório e quais seus principais objetivos para, aí sim, tirarem suas conclusões. É claro que existem vários tipos de cartórios espalhados por todo o país e com isso vários tipos de profissionais, cada um ambicionando objetivos diferentes.

Os cartórios pequenos sofrem muito com as taxas que têm que repassar ao governo e também sofrem bastante com a gratuidade no caso de alguns atos como os registros de nascimentos e óbitos. Toda a despesa do estabelecimento é por conta do oficial que gasta desde o papel para a impressão das certidões até os livros para os registros. Sem contar as despesas com funcionários e outros custos fixos. A luta por melhores condições de trabalho para os pequenos cartórios continua e as instituições como Anoreg (Associação dos Notários e Registradores) e Recivil estão sempre atentas e dispostas a prestar qualquer tipo de ajuda.

A situação é tão delicada que segundo Dr. Ronaldo Claret de Moraes, Juiz Auxiliar da Corregedoria para Serviços Notariais e de Registro, em entrevista à revista do RECIVIL (2008), o processo de implantação da Certificação Digital nos cartórios mineiros vai demandar um certo tempo, porque no Estado, além de apresentar uma

quantidade muito grande de serventias, muitas delas sequer tem acesso à Internet, outras nem estão informatizadas.

Já se falou muito em estatização dos cartórios, mas o assunto nunca seguiu adiante. Se bem que a idéia, de modo geral, não agradou aos “grandes”. O processo só ajudaria aos cartórios pequenos, e eles são muitos, espalhados por todo o país.

Contudo, alguma coisa já está mudando, conforme a Lei nº 15.424, de 30 de dezembro de 2004, em seu Inciso II do art. 34, os cartórios que não alcançarem uma renda bruta mínima mensal, receberão um pagamento complementar de sua renda.

4. METOLOGIA

O objetivo desse trabalho é analisar a utilização das novas tecnologias, como a Internet e a Intranet como importante ferramenta para alcançar a eficiência nos serviços prestados pelos cartórios e, com isso, mudar a imagem deturpada que as pessoas têm com relação a esse tipo de estabelecimento.

4.1 IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA

Com relação ao dia-a-dia de atendimento de um cartório foi percebido que a grande maioria das pessoas que se utiliza dos serviços prestados neste tipo de estabelecimento acha que são desnecessários os procedimentos aplicados, principalmente as pessoas menos esclarecidas. Elas reclamam da exigência de documentos e até de mau atendimento. Isso, porque, assim como a maioria das pessoas, elas também têm a idéia distorcida do termo burocracia, e creditam a ela a culpa de supostos problemas. Para essas pessoas até o fato do cartório exigir a cópia de um documento qualquer já é motivo de reclamações. Mal sabem elas que tudo o que é feito nos cartórios é visando à máxima satisfação do cliente. Satisfação essa que nunca ou quase nunca é alcançada por falta de compreensão dos clientes. É difícil acreditar que, nos dias de hoje, ainda existam pessoas que não possuem documentos essenciais como a carteira de identidade ou o CPF (cadastro de pessoa física), mas é a pura realidade.

Assim, surgiu a necessidade de uma forte campanha com o objetivo de promover o aprimoramento da classe e uma melhoria nos serviços prestados pelas serventias para tentar afastar de uma vez essa imagem que os cartórios têm de serem estabelecimentos repletos de papelório e de serviço lento e burocrático. A informatização dos cartórios foi um passo muito grande na trajetória dessa

campanha. Com o uso da Internet muita coisa melhorou, alguns serviços ficaram mais ágeis e estamos começando a viver o ápice dessa fase com a implantação da Intranet nos cartórios mineiros. A forma de trabalhar está mudando, ficando mais ágil, mais moderna. A satisfação dos profissionais é nítida quando a cada dia, surge uma novidade para melhorar os serviços.

4.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A metodologia utilizada no presente trabalho foi o estudo de caso baseado na descrição de alguns serviços prestados pelos cartórios. Não foram utilizados questionários nem entrevistas específicas. O próprio dia-a-dia do cartório serviu como fonte da pesquisa. Entre outros serviços, as pessoas que chegam ao estabelecimento para dar início aos Proclamas do casamento civil sempre reclamam da dificuldade e das exigências para o processo. Elas sempre perguntam para que tanto papel, tanto documento, tantas assinaturas e para que tanto tempo de espera, sendo que entre o dia da entrada dos papéis até a realização do casamento leva-se, no mínimo, trinta dias. Com tudo, não só o casamento civil, mais outros atos como as comunicações que os cartórios têm que fazer entre si, as retificações de nomes e consultas aos juízes das comarcas são usados como material de estudo por apresentar claramente as várias disfunções da burocracia, que é o que faz com que os cartórios levem essa fama de má prestação de serviços, e como o uso das novas tecnologias como Internet e a Intranet estão sendo inseridas neste contexto.

4.3 ESTUDO DE CASO

Através dos serviços prestados pelos cartórios, que serão exemplificados a seguir, poderemos ter a idéia exata de como o uso da Internet e da Intranet estão servindo

e ainda virão a servir para melhorar e tornar mais ágeis o atendimento dos mesmos, tornando-os mais eficientes e seguros.

Para realizar um casamento civil o oficial do cartório precisa estar de posse de vários documentos exigidos. Os pretendentes devem apresentar ao oficial as respectivas certidões de nascimento atualizadas, datadas com, no máximo, seis meses da data em que os mesmos vão dar entradas nos Proclamas. Para os clientes esse já é um impasse, pois, às vezes, eles moram em outras cidades e as certidões só podem ser obtidas nas cidades de origem. Enquanto as novas cópias das certidões não são apresentadas ao oficial, o processo que ainda estava no início, fica parado.

Já de posse das certidões, os pretendentes terão que prestar ao cartório informações pessoais como seus endereços completos, profissões e endereço completo e profissões de seus pais. Deverão ainda assinar alguns documentos indispensáveis ao processo como pedido de deferimento encaminhado ao oficial do cartório e ao Juiz de Paz, e a declaração de seus dados, além de apresentar duas pessoas idôneas que assinarão um atestado onde estarão afirmando conhecer os pretendentes alegando que entre os mesmos não há impedimento algum que os iniba de casar.

Os pretendentes também têm que apresentar documentos que comprovem seus endereços, como por exemplo, uma conta de água ou luz. Ou ainda, uma declaração de próprio punho, quando esses comprovantes não estiverem no nome do pretendente ou de seus pais. A apresentação de algum documento com foto também é necessária, sendo válidos a carteira de identidade, carteira de motorista ou carteira de trabalho. Por isso, para aquelas pessoas que ainda não possuem esses documentos, o processo pode ser mais demorado. Contudo, essas exigências podem variar de comarca para comarca. Existem promotores que não exigem a apresentação desses documentos.

Ainda pode ocorrer de um dos pretendentes ser menor de 18 anos (segundo o Art. 5º do Código Civil são consideradas maiores as pessoas que tenham completado 18 anos). Nesse caso, os pretendentes ou o pretendente menor de 18 anos, que é considerado relativamente incapaz (Art. 4º do Código Civil), terão que apresentar uma declaração dos pais dando a permissão para o casamento (Art. 1517 do Código Civil). No caso do falecimento de um dos pais, tem que ser apresentada a certidão de óbito do mesmo. Se os dois pais forem falecidos, o Juiz de Direito da Comarca pode assinar uma autorização permitindo ao menor que se case (Art. 1.631). Outro fato que pode ocorrer é que um dos pretendentes pode morar em outra cidade. Então, ele deverá levar uma cópia do Edital de Proclamas para ser publicado no cartório da cidade de sua residência, em local visível durante o prazo da Lei. E, depois, trazer uma certidão de Publicação de Edital, expedida pelo cartório em questão.

O pretendente que for divorciado ou viúvo terá que apresentar a certidão com averbação de divórcio ou óbito, além da própria certidão de óbito do cônjuge no caso de ser viúvo. Além disso, também terá que ser apresentada a cópia da sentença no caso do divorciado para provar que a divisão dos bens já foi realizada e uma certidão de inventário expedida pelo fórum da comarca para também provar que a divisão dos bens já foi feita.

Após serem preenchidos todos esses requisitos, o oficial vai colocar em exposição em local visível do cartório, conforme a lei, o Edital de Proclamas, que é o documento que torna pública a vontade dos pretendentes em se casarem. O prazo de publicação é de quinze dias, e, em cidades maiores, esse Edital também tem que ser publicado em algum jornal impresso de grande circulação. Essa publicação é de grande importância porque nesse período, qualquer pessoa que saiba de algum impedimento para a realização do casamento pode se pronunciar. Segundo o parágrafo único (Art 1.522), se o Juiz de Direito, Promotor de Justiça ou oficial do Registro Civil, tiver conhecimento da existência de algum impedimento, será obrigado a declará-lo.

Em seguida, extinguindo o prazo exigido por lei, o oficial emite uma certidão de Publicação de Edital e o processo está pronto para ir à apreciação do Promotor de Justiça e do Juiz de Direito da Comarca. Nessa etapa, o processo é distribuído no setor competente do fórum e assim, a secretaria tem o prazo para levar às mãos do promotor. Assim, após a apreciação do Ministério Público, o processo chega até o Juiz de Direito. Aí sim, após o parecer final do Juiz, o processo volta novamente até a secretaria e o oficial pode voltar com ele ao cartório e tem o prazo de 90 (noventa) dias para realizar o casamento, caso contrário, todo o processo terá que ser refeito (Art 1.532).

Assim que o casamento civil foi realizado, o oficial tem que ir até o termo onde os pretendentes foram registrados originalmente e fazer a averbação do casamento. Isso significa que o oficial vai ter que constar à margem do termo do registro de nascimento que o registrado ou a registrada se casou. Fazendo constar também a data, o local e com quem o registrado ou registrada se casou, além do nome que passou a assinar, se esse for o caso. Quando um ou ambos os pretendentes forem registrados em outra cidade, o oficial terá que enviar a comunicação do casamento para que o oficial da cidade em questão faça a averbação do casamento à margem do termo no seu cartório. Essa comunicação é feita via correio. Gastando tempo e gerando custos.

Após serem enumerados todos esses passos do processo de um casamento civil, podemos avaliar o ponto de vista do oficial do cartório e do cliente. Assim, podem ser observadas algumas vantagens seguindo-se os trâmites legais já citados:

- A rapidez na decisão, pois o oficial conhece o que deve ser feito e expõe aos clientes os passos a serem seguidos;
- A univocidade de interpretação é garantida pela regulamentação específica por escrito. O oficial do cartório tem que seguir o Código Civil, não importa onde ele esteja localizado;
- O oficial praticamente evita erros por causa da uniformidade das rotinas e procedimentos que favorece a padronização;

- Existem constâncias, pois as mesmas decisões são tomadas nas mesmas circunstâncias;
- Uma grande vantagem e talvez a mais importante, a confiabilidade, pois o oficial tem a garantia de que tudo foi feito conforme as regras e procedimentos específicos.

Agora, analisando do ponto de vista dos clientes também podemos citar algumas disfunções burocráticas que levam os cartórios a serem vistos com maus olhos, justamente por eles não terem o conhecimentos dessas definições. É fácil julgar sem antes conhecer e entender a real situação:

- Excesso de formalismo e papelório. Nesse processo os pretendentes assinam requerimentos, apresentam documentos, testemunhas e até comprovam residência. O processo em si possui muitos documentos. Para o cliente, nada disso faz sentido;
- É observada a resistência às mudanças, mas esse fato está começando a mudar com o programa de desburocratização e o investimento nas novas tecnologias como Internet e Intranet;
- Os clientes ainda conseguem apontar a exibição de sinais de autoridade e até discriminação. Vez ou outra é possível ouvir alguém dizer que todas as exigências do cartório são porque se tratam de clientes pobres, porque no caso de ricos, não precisaria de tudo isso;
- Dificuldade no atendimento a clientes e conflitos com o público. Sempre terá alguém para reclamar do mau atendimento e chegam a falar até mesmo com o próprio oficial. Difícil é o casal que não se questiona sobre a montagem do processo. Eles sempre alegam que não precisaria de toda aquela formalidade já que se trata de pessoas conhecidas do oficial, chegando até mesmo a serem pessoas das relações de amizade dos mesmos.

5. DESENVOLVIMENTO

5.1 IMPLANTAÇÃO DA INTRANET NOS CARTÓRIOS MINEIROS

Os cartórios de Registro Civil do Estado de Minas Gerais estão sendo preparados para adentrar em um novo mundo na prestação de serviços à população e em sua rotina diária de trabalho. No mês de fevereiro de 2008, o RECIVIL (Sindicado dos Oficiais do Registro Civil de Minas Gerais), esteve na cidade de Poços de Caldas, no Sul do Estado de Minas Gerais, preparando o Cartório do Registro Civil do município para receber o sistema de interligação entre os cartórios. E em mais uma ação inovadora a diretoria do sindicato finalizou uma série de acordos que proporcionarão aos cartórios mineiros a entrada definitiva da atividade no meio eletrônico e digital.

O RECIVIL trouxe ao Estado de Minas Gerais os aplicativos da empresa Maxxdata, que desenvolve sistemas integrados à tecnologia da certificação digital, através do programa Cartório-Online. Ao mesmo tempo, representantes da Diretoria e do Departamento de Informática estiveram em São Paulo, onde conheceram detalhes do programa de Intranet, que permite a troca de comunicações entre os cartórios paulistas por meio eletrônico e, em apresentação à Corregedoria Geral do Estado de Minas Gerais, obtiveram o apoio do órgão à implantação do projeto em Minas Gerais.

A Intranet vai permitir a comunicação entre os cartórios mineiros facilitando o envio de no mínimo quinze tipos de comunicações que podem ser feitas dentre os serviços prestados, como alteração de estado civil, casamento religioso, casamento no exterior, óbito, entre outros. O sistema que ainda prevalece na maioria dos cartórios, que é o do envio de comunicação pelos correios, mostra-se de certa maneira falho. Muitas vezes as comunicações não chegam às serventias, se perdem pelo caminho, o que chegava a ocasionar problemas para a parte interessada, além do custo do

correio, porque, para maior segurança, a carta tem que ser registrada. Em entrevista à revista mensal do sindicato Paulo Riso, presidente do Recivil, em entrevista à revista mensal do RECIVIL fala da realidade digital:

Chegou a hora do Registro Civil de Minas Gerais dar um salto de qualidade. É chegada a hora do investimento e da recuperação da imagem do nosso serviço. A entrada do Registro Civil no mundo digital a partir de agora é uma realidade e tenho certeza que daremos conta do recado (RISSO, 2008, p. 20)

O procedimento para enviar as comunicações é muito simples, funciona da mesma forma como se manda um e-mail. Primeiramente os cartórios deverão se cadastrar na Intranet Recivil através de um e-mail ou ofício padrão. Através do Cartosoft, ou qualquer outro sistema de automação de cartórios de registro civil, um arquivo será gerado com as comunicações que precisam ser mandadas a outros cartórios. Pelo site do Recivil, num link destinado à Intranet, o oficial vai importar esse arquivo e enviar a comunicação que irá para um banco de dados. Um servidor que ficará localizado no Sindicato vai redirecionar esses arquivos para os respectivos cartórios que deverão receber a comunicação. Todo esse procedimento é feito automática e instantaneamente. Para o cartório que tem o sistema, mas não tem Internet, a comunicação também poderá ser realizada. As informações poderão ser salvas em um CD, ou pen drive e enviadas através de outro computador que tenha Internet, como em lan houses, por exemplo.

A serventia que não tem computador, nem Internet, também poderá enviar as comunicações (por outro computador que tenha Internet), que deverão ser cadastradas no site do Recivil. Ou seja, existe uma solução para todos os cartórios. Segundo previsões do sindicato além da comunicação entre os cartórios de Minas Gerais, também será possível, em um futuro próximo, a troca de comunicações com cartórios de outros estados, como São Paulo e Espírito Santo, que já trabalham com a Intranet.

Projeto Intranet Recivil

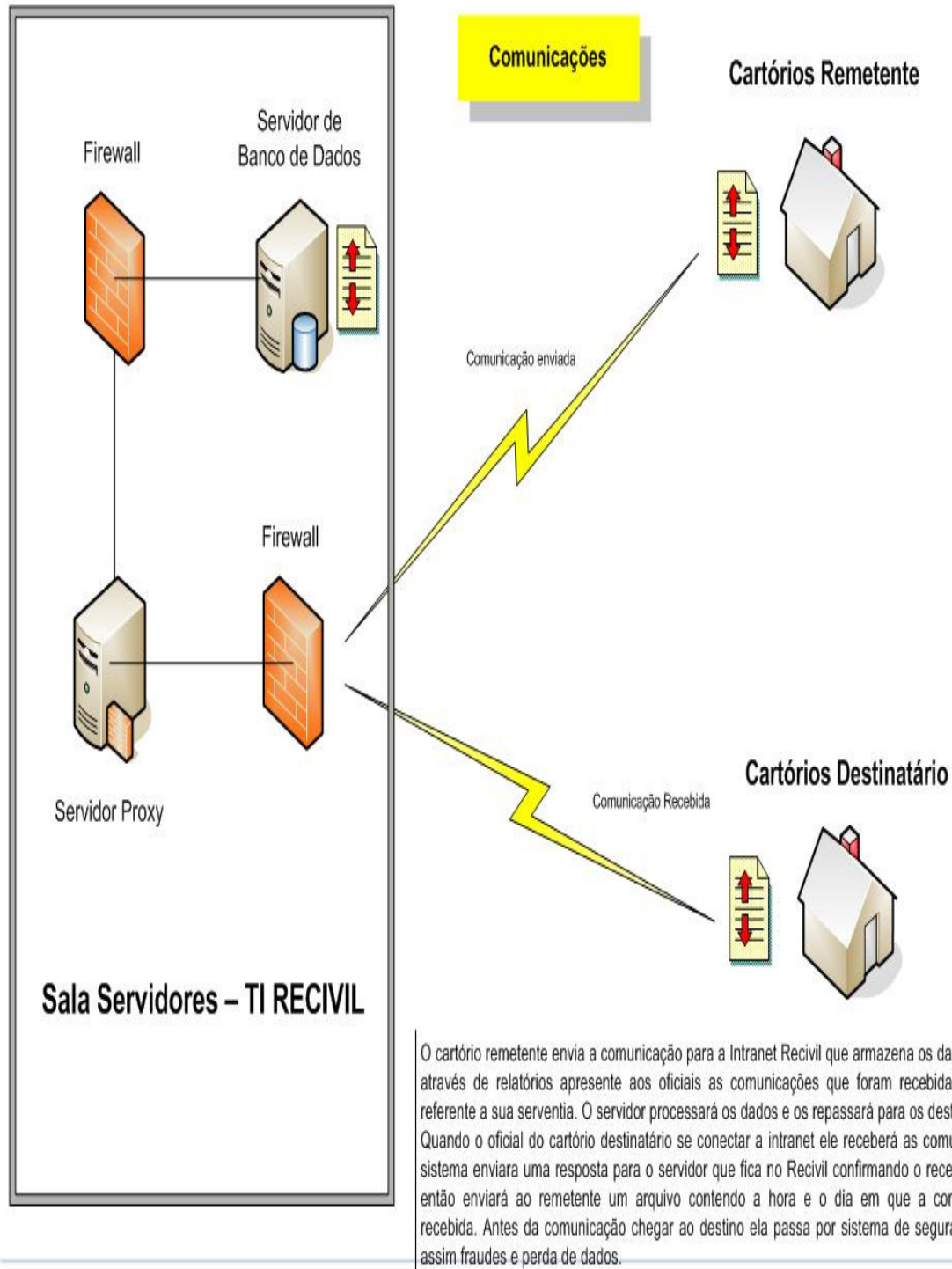


Figura 2 – Projeto Intranet Recivil

Fonte: Revista Recivil (2008)

Em São Paulo, primeiro estado a utilizar o sistema, as comunicações começaram a ser desenvolvidas em 1999, em caráter experimental. Após vários testes, as comunicações previstas no artigo 106 da Lei de Registros Públicos passaram a ser feitas de forma definitiva pela Intranet, desde 2001. Conforme informações de Antônio Guedes Netto, ex-presidente da Arpen-SP, que idealizou e implementou a Intranet em São Paulo, o projeto piloto foi feito na capital, com 58 cartórios. Desde então, cerca de sete milhões de comunicações já foram efetuadas pelos 871 cartórios de Registro Civil do Estado. O ex-presidente da Arpen-SP também falou sobre os dados armazenados na Intranet. Segundo ele, com essa comunicação há um registro do dia, hora, número dados da comunicação, que ficam gravados. Quando a pessoal abre a comunicação no cartório, a Intranet grava o dia e a hora que foi retirada a comunicação. Com isso há o controle do que foi emitido e recebido pelo cartório.

5.1.1 Fases do projeto

A idéia da Intranet do Recivil foi elaborada em três fases e o objetivo é seguir passo a passo, a seu tempo, cada uma dessas fases. A primeira fase é a comunicação com os cartórios, com o contato, o cadastramento e o início dos trabalhos. A segunda parte é a criação de um banco de dados único, com o índice de todos os cartórios de Minas Gerais, depois que todos estiverem interligados. A terceira fase da implantação da Intranet pelo Recivil é o pedido de certidões, que poderá ser feito pelo site do sindicato. O sindicato tem a consciência de que para chegar até a terceira fase vai demandar tempo, e, com isso, muitas serventias terão que ir se adaptando para entrar na era digital. O Recivil tem projetos para ajudar os pequenos cartórios a se informatizarem podendo assim, ter condições de se utilizar desses serviços.

5.2 O USO DA INTERNET E DA INTRANET NOS CARTÓRIOS

Como já foi dito não dá pra fugir das normas e regras que cercam os serviços prestados pelos cartórios, mas com o processo de desburocratização e a campanha para melhorar a prestação dos serviços e mudar a imagem dos cartórios, algumas coisas estão sendo feitas para ajudar nessa empreitada. O uso da Internet e da Intranet é uma delas.

Algumas novas mudanças já estão sendo feitas e os serviços estão ganhando mais agilidade e confiabilidade. Vai ser exemplificado a seguir, como isso já esta sendo utilizado. O sistema de Intranet para a troca de comunicações entre os cartórios mineiros vai facilitar o envio de mais de quinze tipos de comunicações, entre elas as alterações de estado civil, casamento religioso, no exterior, assim como as comunicações de óbitos, separações, divórcios, entre muitos outros. Tudo por meio digital, através de sistema criptografado, com segurança semelhante à utilizada pelos bancos para as transferências bancárias e sem gastos com os serviços dos correios.

Os relatórios mensais enviados ao INSS e à Receita Federal são feitos via internet. Para enviar o relatório ao INSS o oficial tem que entrar em um site específico e digitar seu nome de usuário e senha, assim, ele tem acesso aos formulários eletrônicos para serem preenchidos e enviados. Já para enviar os relatórios à Receita Federal o oficial tem que entrar no programa que já está instalado em seu computador, preencher os dados e enviar em seguida. Para as informações enviadas à Corregedoria Geral de Justiça, o oficial também tem que usar um programa já instalado em seu computador, preencher os dados e enviar via Internet, informando nome de usuário e senha para ter acesso a esse serviço. Tanto com relação ao INSS e à Corregedoria Geral de Justiça, cada cartório tem seu nome de usuário e senha próprios não havendo assim a possibilidade de um oficial ter acesso às informações de outro, garantindo sigilo e segurança.

Com relação ao processo de habilitação do casamento civil a tecnologia também vai facilitar e agilizar o serviço. Depois de todo o processo feito, o oficial tem que ir até o fórum para que o mesmo seja apreciado pelo Ministério Público e pelo Juiz de Direito. Por meio digital todo esse trabalho será evitado, gerando assim mais agilidade na prestação do serviço. Como bem observou Dr. Fernando Humberto dos Santos, Juiz Titular de Registros Públicos em Belo Horizonte, Minas Gerais (2008), chegou o momento de se acreditar mais no oficial de cartório. Segundo ele, é uma repetição de atos desnecessários, pois o oficial encaminha o processo para que o Promotor e o Juiz também o confirmem. Para Dr. Fernando Humberto se o oficial diz que os documentos estão todos certos, dentro da lei, o Ministério Público e o Juiz tem que acreditar neles, pois os mesmos têm fé pública e porque não existe mais espaço no mundo de hoje para que o Juiz da Vara de Registros Públicos venha conferir o serviço do cartório.

O caminho agora a seguir é esse. O oficial emite uma certidão via digital afirmando ao Ministério Público e ao Juiz da Comarca que a habilitação de casamento está dentro das normas e atendendo a todos os requisitos básicos e os mesmos emitem outra certidão autorizando a realização do casamento. Sem custos, sem perda de tempo, sem que o oficial ou seu subordinado tenha que se locomover do seu cartório até o fórum, sendo que na maioria das cidades não existe fórum e os oficiais têm que se descolar de uma cidade para outra.

Um outro procedimento que está virando quase que diário e que, antigamente, dava muito trabalho ao usuário, é aquele de aprovação de nome para registro. Quando o oficial entende que o nome que os pais querem dar ao filho pode levá-lo ao ridículo, cabe a ele levar esse fato ao conhecimento do Juiz de Direito para que ele resolva a situação. Esse procedimento hoje é todo informatizado. Quando o oficial entende que tal nome pode levar constrangimento ao portador no futuro, ele preenche um requerimento, esse requerimento é digitalizado e o juiz recebe em seguida. Quando isso é feito, o oficial aciona um sinal de urgência e o juiz abre e fica sabendo que a pessoa está esperando no balcão para que a resposta seja dada de imediato e o oficial possa fazer ou não o registro. De imediato o Juiz defere ou indefere a

utilização do nome. Tem nomes absurdos e têm nomes que levam a um pouco mais de reflexão e estudo. Mas no máximo em dez, quinze minutos, o oficial recebe a resposta. e assim, o pai ou a mãe que está esperando para registrar seu filho não precisa voltar para casa e esperar pela resposta. Antigamente esse processo levava dias, ou até mesmo meses. Tudo isso devido a localização do cartório em relação ao fórum ou a distância da residência dos pais até o cartório.

Quando um casal se separa ou se divorcia um dos dois tem que levar o mandado com a sentença da separação ou divórcio até o cartório onde foi feito o casamento, para que o oficial possa fazer a devida averbação à margem do termo. Se a separação ou o divórcio foi realizado numa comarca que não seja a comarca onde o casamento foi realizado, esse mandado tem que passar primeiro pela apreciação do Juiz da Comarca para que esse dê seu devido “cumpra-se”. Isso significa que o Juiz está confirmando sua ciência diante de tal fato. Aí, então, o mandado chega até as mãos do oficial. Esse procedimento leva tempo, pois, tudo isso é por conta do interessado. Com a Intranet esse processo é feito direto de um Juiz para o outro e depois para o oficial, proporcionando mais agilidade e menos tempo.

Assim como a Internet e a Intranet facilitam as habilitações de casamento civil e ajudam com as averbações, outro serviço também é beneficiado. O reconhecimento de paternidade ganhou mais agilidade. Quando a mãe solteira vai registrar uma criança e o pai não quer reconhecer o filho, ela tem a opção de declarar o nome do suposto pai. O oficial do cartório encaminha esse processo que vai parar nas mãos do Ministério Público. Aí, então, o suposto pai é convidado a comparecer para prestar as devidas informações e, segundo Dr. Fernando Humberto, Juiz de Direito (2008), talvez em mais de 50% dos casos, ele reconhece a paternidade e o processo retorna ao cartório para que se mande colocar o nome dos pais e dos avós paternos no termo do registro do menor. Esse processo, agora, é todo feito pela via informatizada, e são muitos em todo o Estado. Os cartórios de Notas também estão sendo beneficiados com a tecnologia. Segundo informação do oficial Nilo de Carvalho Nogueira Coelho, de Contagem, Minas Gerais, são feitas de 20 a 30 autenticações de cópia digitais de documentos por mês.

A Lei Federal 11.441/2007 sancionada pelo Presidente Lula, que determina que os divórcios, separações, inventários e partilhas em que não há conflito entre as partes sejam aprovados sem a presença de um juiz, entrou em vigor no dia 05 de janeiro de 2007 e vem com o objetivo de diminuir o número de processos civil, além de facilitar a vida dos cidadãos, a nova lei está dando maior agilidade e redução de custos do procedimento. Agora um divórcio, por exemplo, pode ser feito em um cartório de Tabelionato de Notas. Conforme expõe Aline Queiroz (2007), em seu texto, segundo a Tabela de Notas Sidneya Chacon Monteiro de Castro, todo esse processo torna-se ainda mais fácil com o uso da Intranet. Para o divórcio direto exige-se que o casal esteja no mínimo dois anos separado de fato, além de estar acompanhado por duas testemunhas que tenham conhecimento do caso e um advogado. Quando o casamento foi feito no mesmo cartório é feita uma escritura de divórcio e em seguida a averbação no casamento. As partes levam uma certidão de casamento atualizada com averbação de divórcio. Se um ou outro do casal está registrado em outra cidade, na mesma hora o cartório, através da Intranet passa a averbação que é alterada no registro de nascimento sem custo nenhum para o interessado.

5.3 CERTIFICAÇÃO DIGITAL

A certificação digital é a mais nova tecnologia que identifica com segurança pessoas físicas e jurídicas, além de garantir confiabilidade, privacidade, integridade e inviolabilidade em mensagens e em diversos tipos de transações realizadas via Internet. Outra vantagem do certificado digital é ter validade jurídica para ser utilizado como assinatura de próprio punho, comprovando que seu proprietário concorda com o documento assinado. Além disso, este serviço gera economia, segurança e rapidez na realização dos diversos atos. E todas essas vantagens se encaixam perfeitamente na essência dos serviços prestados pelos cartórios.

Através do sistema Cartório-Online, os notários e registradores mineiros passam a emitir na forma eletrônica, assinados digitalmente, os seguintes documentos: Certidões eletrônicas assinadas digitalmente; cópias eletrônicas (digitalizadas) autenticadas de documentos originais físicos; registro de documentos (contratos) eletrônicos assinados digitalmente; serviços de validação presencial para emissão de certificados digitais (Serviço de Instalação Técnica).

Através desse sistema é possível também acompanhar processos legais, verificar a autenticidade de informações divulgadas na versão on-line do Diário Oficial, declarar Imposto de Renda via internet, consultar e atualizar o cadastro de contribuinte pessoa física, recuperar certidões da Receita Federal, entre outros.

Para conhecer um pouco mais sobre a certificação digital, José Antônio de Figueiredo (2008), diretor Jurídico/Administrativo da Maxxdata, expõe algumas explicações sobre esse novo serviço:

- O oficial para aderir ao sistema deve entrar em contato com o Maxxdata e apresentar os seguintes documentos: carteira de identidade, CPF, comprovante de endereço, título de eleitor, 2 fotos 3x4. Com referência ao cartório devem ser apresentados o cartão CNPJ e o comprovante de endereço;
- O Sistema Cartório-Online funciona em ambiente Windows (2000, XP ou Vista) e cuida do recebimento dos documentos enviados pelos clientes e o processo de execução do ato notarial ou registral solicitado. O cartório deve possuir acesso a Internet (recomendável acesso dedicado ou banda larga). É necessário que o tabelião ou registrador possuam certificado digital emitido pela ICP-Brasil;
- A atribuição de cada funcionário é que determinará quais atos poderá realizar em nome do cartório, não havendo nenhuma mudança em razão da utilização dos meios eletrônicos, porém, todos, tabelião, registrador ou funcionário, devem possuir certificado digital;
- A Maxxdata dará treinamento, que será prestado mensalmente na sede do Recivil. O Sistema Cartório-Online é de fácil instalação e operação, contando com o manual de operação e suporte via telefone;

- Após a emissão do certificado digital, cujo prazo é de 4 a 10 dias, o cartório recebe um CD com o programa Cartório-Online. A instalação pode ser feita apenas com o acompanhamento do suporte via telefone;
- A Atividade Cartorária realizada através de meios eletrônicos é respaldada pela Medida Provisória 2.200-2/2001, de 24 de agosto de 2001 (mantida em vigor pela Emenda Constitucional 32, de 11 de setembro de 2001) e pelo Artigo 41 da Lei Federal 8.945, de 18 de novembro de 1994.

Com a modernização desses serviços, que antes trazia transtornos e longas esperas por parte dos clientes, agora começa a trazer mais tranquilidade e agilidade na prática do ano. Muitos clientes já estão sendo agraciados com essas facilidades que vem aumentando e se tornando mais freqüentes do que se imagina. É claro que ainda falta muito chão pela frente, e muitos cartórios ainda vão ter que investir em equipamentos e instalações para seguir essa modernidade que vai se modificando a uma velocidade incrível. A intenção da classe é melhorar os serviços, facilitar a vida do cidadão, mudar essa imagem que nos ronda há anos e nos tornarmos merecedores da admiração do nosso público.

5.3.1 Como o cartório consegue a certificação digital

O Oficial interessado deve entrar em contato com uma Autoridade de Registro vinculada a uma Autoridade Certificadora, no caso dos cartórios mineiros, a Maxxdata é uma Autoridade de Registro vinculada às Autoridades Certificadoras da Secretaria da Receita Federal e do SERPRO – Serviço de Processamento de Dados do Governo Federal. A Autoridade de Registro verificará a documentação original (se pessoa física: Identidade, CPF, título de eleitor, comprovante de endereço e 2 fotos 3x4, se pessoa jurídica: cartão do CNPJ, contrato social e última alteração, comprovante de endereço da empresa, identidade, CPF, comprovante de endereço, 2 fotos 3x4 do titular da empresa a Receita Federal), acompanhada de duas cópias simples, emitirá o certificado digital e colherá a assinatura do titular no Termo de Responsabilidade/Titularidade do Certificado Digital.

6. CONCLUSÃO

A realidade dos cartórios de cidades pequenas é bem diferente daquela imaginada por grande parte da população. Os cartórios pequenos, assim como qualquer outra pequena empresa, têm seus problemas. A classe sofre muito com a gratuidade de alguns atos e as taxas que são pagas ao Estado. Além disso, os cartórios são vistos como estabelecimentos que só visam o lado financeiro e se fazendo valer da burocracia na prestação dos serviços para atrapalhar a vida das pessoas.

Ao finalizar esse estudo foi possível compreender a importância da campanha nacional na busca pela mudança na imagem dos cartórios perante a sociedade. A burocracia dita sim as regras nos procedimentos destes estabelecimentos, mas são as disfunções burocráticas que ajudam a fortalecer ainda mais esse rótulo de organização puramente burocrática.

As novas tecnologias, como a Internet e a Intranet, estão sendo usadas e ainda vão contribuir muito para aumentar o alcance da eficiência na prestação dos serviços. E aí, a burocracia, que tem o objetivo de garantir a segurança e a confiabilidade, se aliando à tecnologia com sua rapidez, economia e eficiência, proporcionarão aos cartórios a chance de virar o jogo, trazendo mais qualidade para os cidadãos.

O que pode ser salientado é que com este estudo fica clara a importância da Internet, Intranet, Extranet e todas as outras novas tecnologias que ainda virão. Elas vão ser de grande utilidade para a melhoria no atendimento em vários seguimentos da nossa sociedade, como na prestação de serviços, nos estudos, nos esportes e no lazer.

Assim, com a experiência adquirida no ramo, tenho total convicção de que se os cartórios não fossem organizações burocráticas, os três objetivos eficiência – eficácia – efetividade não seriam alcançadas, mas com certeza, a tecnologia veio definitivamente ocupar um lugar de destaque no mundo dos cartórios e, com elas, ainda pretendemos fazer muito mais para atender ao nosso público que é a grande razão de todo esse processo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AURELIO, Marco. **O que é Intranet.** Artigo. 2004.
www.malima.com.br/article_read.asp?id=12

BRASIL. **Novo código civil brasileiro.** Editora Escala. 2002. pp 193-195

COELHO, Nilo de Carvalho Nogueira. **Mundo Digital.** Revista do Recivil. Belo Horizonte. Ano XI. Nº 22. Editora JS Gráfica. jun/jul 2008. pp.20

CUNHA, E. de A. **Burocracia X Burocratismo: a ascensão e a queda muito próximas.** Fabavi em Revista, Vila Velha, Volume 1 nº 1, jul/dez 2002

;

FAGGION, Maria Cândida. **O Registro Civil.** Editora Água Branca. Abril de 1995. pp. 24-34

KOMANDO, kim. **Porque uma empresa precisa de uma intranet.** 2009.
www.microsofit.com/brasil/pequenasempresas/issues/running/streamline/intranet.mspx

LEVI, Flávio. **O que é uma Intranet e como montar uma.** 30-03-2007.
outrolado.com.br/artigos/o_que_e_e_como_montar_uma_intranet

MENDES, Alexandre. **Intranet – O que as empresas buscam ?** 2006.
[imasters.uol.com.br/artigo/3850/intranets/intranet - o que as empresas buscam](http://imasters.uol.com.br/artigo/3850/intranets/intranet_-_o_que_as_empresas_buscam)

MORAES, Guilherme Duque Estrada. **A desburocratização e os cartórios.** Revista da Anoreg-BR. Distrito Federal. Ano 4. nº 19. setembro/2002. pp 04

MORAES, Ronaldo Claret de. Revista do Recivil. Belo Horizonte. Ano XI. Nº 22. Editora JS Gráfica. Jun/jul 2008. pp 24-25

MÜLLER, Nicolas. **Internet – Intranet e Extranet.** 13-11-2008.
www.oficinadanet.com.br/artigo/1276/internet_intranet_e_extranet_o_que_sao_e_qual_sao_as_diferencas

NATIVA, Portal. **O que é Intranet ?** 2003.
www.nativa.com.br/portal/newsroom/difinicoes/intranet.htm

NETTO, Antonio Guedes. Revista do Recivil. Belo Horizonte. Ano XI. Nº 19. Editora JS Gráfica. Mar/2008. pp.12

OURIVES, Paulo de Almeida. **Vantagens e desvantagens da Intranet no meio empresarial.**
http://pt.shvoong.com/humanities/1746842_vantagens_desvantagens_da_intranet

PEREIRA, Aisa. **Aprenda a Internet sozinho agora.** 1999 – www.aisa.com.br

QUEIROS, Aline. Jornal do Município. 09-02-07.
www.jornaldomunicipio.com.br/modulos/news/article.php?stoyid=2444

RISSE, Paulo. Revista do Recivil. Belo Horizonte. Ano XI. Nº 22. Editora JS Gráfica. Jun/Jul/2008. pp 22

ROBBINS, Stephen. **O processo administrativo – Integrando teoria e prática.** São Paulo: Atals. 1990. pp.292-294

SALDANHA, Ricardo. **Intranets e GC – Relacionamento. Afinal, o que é uma Intranet ?** 17-08-2003. <http://webinsider.uol.com.br/print.php?id=1840>

SANTOS, Fernando Humberto dos. Revista do Recivil. Belo Horizonte. Ano XI. Nº 22. Editora JS Gráfica. Jun/Jul/2008. pp. 26-28

SOUZA, José Carlos Weyrauch. **Racionalismos para quem ? O Escriba – ARPEN-BR.** Ano VIII. Nº 30. pp. 03

TAPIAS, Daniel. **Saiba como uma Intranet ou extranet pode melhorar a comunicação de sua empresa.** 2008.
www.infonova.com.br/detalhe.asp?f=artigos_oqueeintranet.asp