

A GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS

Anderson Silveira dos Santos¹

Wagner Walter Lehmann²

Elton Giovani Gretter³

Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI

Gestão em TI – GTI0043 – Prática do Módulo III

19/06/13

RESUMO

O presente artigo tem como enfoque a viabilidade da aplicação de políticas de gestão da tecnologia da informação nas serventias notariais e registrais, demonstrando possibilidades práticas de métodos que podem ser inseridos no planejamento estratégico desses órgãos, que possuem funções de empresa pública e privada, atendendo diariamente a milhares de cidadãos que procuram serviços com qualidade e agilidade. Com políticas de regulamentação e transparência dos atos cada vez mais abrangentes, cabe aos cartórios do Brasil assumir a gestão da sua informática em nível estratégico e colocá-la como auxiliar ao núcleo de tomada de decisões, e este estudo busca demonstrar os meios conceituais de organização dos ativos destas serventias, que são suas informações armazenadas e que as pessoas buscam quando necessitam. Muito mais do que informatizar seus processos, os cartórios devem buscar modelos de gestão em que consigam alcançar elevados índices de satisfação de seu público atendido, bem como adequar-se às exigências legais que a justiça exige, enquadrando-se no conceito de empresa moderna e autossustentável. O desenvolvimento deste trabalho se deu por meio de pesquisa bibliográfica, sendo que as ideias propostas visam fomentar estudos futuros para implementação de planos de gestão específicos para a área de tecnologia da informação, bem como a padronização de indicadores para cada área de estudo. Além disso, fica demonstrado que a gestão de TI agrega recursos de vital importância à atividade notarial e registral, tanto na gestão das informações quanto na segurança dos dados e na agilidade do uso desses ativos no atendimento de suas demandas. Por fim, este artigo alinha-se perfeitamente à busca pela excelência dos serviços cartoriais que a justiça brasileira vem buscando ao longo dos anos, através de constantes medidas de evolução na informatização das serventias no país, por meio de diversas leis já em vigor.

Palavras-chave: Cartórios. Tecnologia da informação. Gestão estratégica.

1 INTRODUÇÃO

Serviços notariais e registrais são de natureza essencial na vida de todos os cidadãos. Todos nós, em alguns momentos

da vida, precisamos fazer uso de serviços cartoriais, desde o registro de nascimento, compra de imóveis, casamento, divórcio, protesto de título, entre outros, até o óbito. Cartórios dão segurança jurídica à vontade

¹ Acadêmico do Curso Superior de Gestão de Tecnologia da Informação.

² Tutor Externo.

³ Professor.

das partes, garantem fé pública, valor probatório e força executiva judicial, bem como asseguram a eternização dos atos e os tornam públicos. Da mesma forma, orienta seus usuários sobre a forma correta e legal de dar motivo a seus atos, evitando a formação de litígios futuros. Com toda essa gama de serviços e enorme responsabilidade sobre a integridade e confidencialidade das informações geradas e disponibilizadas a seus usuários, é imprescindível a essas serventias públicas informatizarem seus serviços de forma a garantir a fidelidade de seus atos e documentos, bem como assegurar a execução dessas atividades em tempo mínimo. É neste ponto que a gestão da tecnologia da informação (TI) de forma eficiente e planejada irá contribuir para a excelência dos serviços prestados, pois conforme Beal (2004), administrar adequadamente os recursos informacionais e seus fluxos na organização representa, hoje, uma necessidade cada vez mais premente em qualquer tipo de negócios. Ou seja, serviços de natureza pública não se diferem dos de ordem privada e devem buscar a excelência e satisfação do seu público, e para isso, a implementação de políticas de gestão em TI se torna fator primordial.

Qualquer empresa, pública ou privada, deve focar a estratégia de sua gestão em TI em benefício dos serviços prestados, agilizando os processos envolvidos por meio de ferramentas e ações eficientes, de tal forma que resultem em eficácia das atividades prestadas. Seus serviços devem ser integrados, de modo que estejam sempre preparados para mudanças operacionais e tecnológicas, pois o desenvolvimento é constante, como a certificação e assinatura eletrônica de documentos, identificação biométrica ou a nova carteira de identidade, chamada Cartão de Registro de Identidade Civil (RIC).

2 INFORMATIZAÇÃO DOS CARTÓRIOS EXTRAJUDICIAIS

A informatização dos cartórios e a consequente gestão apropriada dessas tecnologias imprimem agilidade e segurança no processamento dos atos. Essa eficiência é obtida quando os serviços são prestados com ausência de filas, com mínimo grau de insatisfação, além da integridade e confiabilidade total das informações prestadas em seus documentos e rapidez na entrega dos documentos solicitados.

Na atualidade, a maciça maioria dos cerca de 20 mil cartórios extrajudiciais do Brasil possuem prazos bastante elásticos para entrega de documentos, o que ocorre também devido à legislação corrente. Muitas vezes, uma simples certidão de matrícula de imóvel pode levar vários dias para ser entregue, enquanto um sistema informatizado pode gerá-la no ato do pedido. E assim, diversos outros serviços se encaixam nesta situação. Por falta de uma padronização atualmente por parte dos órgãos máximos do judiciário, distorções como prazos de entrega de documentos iguais levam tempos distintos dependendo das serventias a que estamos comparando. Se levarmos em conta a agilidade da informação nos dias atuais e os prazos cada vez menores em determinados serviços públicos, torna-se inadmissível que um documento que pode ser entregue num prazo exíguo acabe por ser finalizado em vários dias ou semanas, o que normalmente acarreta transtornos aos clientes, pois quase a totalidade dos usuários destes serviços procuram os cartórios para obter documentos que foram solicitados ou que serão necessários para concluir outros processos burocráticos, que podem envolver desde a compra de um imóvel, um carro ou outro bem qualquer como até mesmo questões envolvendo processos judiciais ou mesmo de naturalização ou cidadania. A informatização dos serviços e sua consequente gestão correta evita esse

tipo de desgaste tanto para o cliente quanto para o cartório.

Há serviços que muitas vezes só podem ser efetuados por determinados cartórios, o que elimina a possibilidade do cliente escolher onde solicitar sua demanda, como os registros de imóveis, cíveis ou protesto de títulos. Isso pode ser preponderante para as serventias não investirem na fidelização dos clientes, entretanto, em empresas que tenham atividade pública, a imagem de um bom serviço prestado é essencial para a respeitabilidade e mesmo para evitar algum problema que possa acarretar pendências judiciais ou questionamentos públicos pela Corregedoria-Geral de Justiça correspondente.

Segundo dados do relatório de atividades da Corregedoria Nacional da Justiça em 2012, disponível pelo sistema Justiça Aberta, cerca de um quarto das serventias extrajudiciais do país conta com algum tipo de sistema de gestão cartorária, entretanto, não há informação de quanto contém com um sistema de planejamento estratégico na gestão de suas tecnologias, pois apesar de já existirem modelos pioneiros na área, ainda há uma cultura de não investir em tecnologia, por ser considerado mais como custo do que aprimoramento de ferramentas para gerar ativos futuros, o que confronta o pensamento de Albertin e Albertini (2005), para quem a TI é considerada como um dos componentes mais importantes do ambiente administrativo, motivo pelo qual as empresas do país utilizam de forma intensa essa tecnologia, tanto em nível estratégico quanto operacional. Além disso, há muita resistência na implantação de tecnologias, pois isso acarreta mudanças na estrutura do sistema de informação das empresas, o que acaba muitas vezes alterando o controle de determinadas pessoas sobre determinados assuntos, o que afeta a hierarquia e o poder em muitos níveis da empresa, o que vem

ao encontro da opinião de Meireles (2004), em que as inovações tecnológicas podem ser vistas como mudanças que ameaçam a posição estabelecida, provocando polêmicas e resistências na sua implantação.

3 ENTENDENDO OS SERVIÇOS PRESTADOS POR CARTÓRIOS EXTRAJUDICIAIS E TABELIONATOS

Em síntese, as principais atribuições dos cartórios dividem-se da seguinte forma: registro civil das pessoas naturais, registro de títulos e documentos, registro de imóveis, tabelionato de protestos e tabelionato de notas. Há outras atribuições, mas como estes serviços são a imensa maioria do que é buscado pela população, este trabalho irá se deter nestes elementos. No entanto, o modelo de gestão de TI sugerido pode ser aplicado perfeitamente a qualquer tipo de serventia pública.

3.1 REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS

É no Ofício de Registro Civil das Pessoas Naturais que efetuamos registros de nascimento, casamento, emancipações, interdições, adoções, óbito e outros. É um serviço de uso constante face à necessidade das pessoas obterem segunda via de certidões para fins diversos da vida social.

3.2 REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

É o ofício onde os serviços mais procurados são os de instrumentos particulares (compra e venda ou obrigações), registro de estatutos de instituições, atas, cauções de títulos de crédito pessoal e dívida pública, contratos de diversos fins e

naturezas e notificações extrajudiciais.

3.3 REGISTRO DE IMÓVEIS

São registrados os atos relacionados aos imóveis, sua matrícula, registro e possíveis averbações, constando informações como: proprietário, adquirente (quando efetuada venda), a natureza do objeto registrado (terreno, apartamento, casa etc.), proprietários anteriores (caso existam), área e demais informações pertinentes, como por exemplo, hipotecas e alienações fiduciárias. Neste ofício, a busca por certidões é constante devido à necessidade de conhecer informações relativas a imóvel que esteja sendo negociado, seu proprietário atual, sua área exata e se possui ônus de algum tipo, ou mesmo para fins de comprovação de propriedade, por exemplo.

3.4 TABELIONATO DE PROTESTO DE TÍTULOS

É onde são lavrados os protestos de títulos em que os devedores não efetuam o pagamento da dívida reclamada. Os credores encaminham seus títulos pessoalmente, ou, mais comum, via banco, para o cartório, onde serão protocolados e intimados dentro do prazo legal. Dentro deste prazo (três dias úteis) o intimado pode efetuar o pagamento deste título pela rede bancária (extinguindo a possibilidade de ser protestado). Quando o pagamento não é efetuado, o protesto do título é lavrado, somente sendo cancelado no momento que o devedor acertar diretamente a dívida com o credor, sendo que o mesmo irá lhe fornecer o instrumento de protesto para cancelar no cartório, ou uma carta de anuência dentro do que a lei exige. Outras situações envolvidas no protesto de títulos são a devolução, que é a situação onde o credor solicita a retirada do título (antes ou após a intimação, mas nunca depois de protestado). O título também pode ser

sustado por ordem judicial, quando segue apontado no sistema do cartório, mas fica em situação “suspensa”, não podendo ser protestado até ordem em contrário do juiz responsável.

3.5 TABELIONATO DE NOTAS

No tabelionato de notas, os serviços mais comuns são reconhecimento de firmas e autenticação de cópias. Também são lavradas escrituras, testamentos públicos ou cerrados (dependem de aprovação do tabelionato), procurações, atas e demais atos notariais.

4 INTEGRAÇÃO, CONVERGÊNCIA E INCLUSÃO SOCIAL

Com tantas atribuições de constante requisição pública, cada vez mais é exigido dos cartórios do Brasil sua total informatização. É sabido que sem um alto grau de adequação tecnológica dos serviços prestados, mais difícil será a integração destes serviços. Tal integração é de suma importância, principalmente por envolver fatores como distância e custos elevados, muitas vezes para um público de alto grau de carência financeira. Para ilustrar essa necessidade, imagine uma pessoa que more no interior do Maranhão e que necessite de sua certidão de nascimento para algum fim burocrático (abertura de conta corrente, segunda via de documento de identidade etc.). Supondo que esta pessoa tenha nascido no interior do Rio Grande do Sul, na cidade de Itaqui, ela precisaria entrar em contato com o Registro Civil deste município, envolvendo custos telefônicos, de correios e também de elevado tempo de espera. Independente de existir anuências para público carente e também da internet facilitar a comunicação, deve se levar em conta que grande parte do público que necessita dos cartórios vem da classe E, pessoas com dificuldades para subsistência e

com alto grau de comprometimento da renda (quando possui) e sem acesso ou informação suficiente de obter estes meios facilitadores. Muitas vezes, os meios para obter benefícios de carência são extremamente burocráticos, causando a desistência de grande parte dessa população em consegui-los.

Nos últimos anos, o aumento da demanda nos cartórios cresceu de forma exponencial, como consequência da instituição de leis como a Lei nº 11.441, de 2007, que possibilitou a realização de inventário, partilha, separação e divórcio consensuais por escritura pública no Tabelião de Notas, em poucos dias, sem necessidade de processo judicial e a Lei nº 9.534/97, que instituiu a gratuidade do registro civil de nascimento e do assento de óbito. Também contribuíram para um acesso maior de pessoas aos registros públicos, políticas do governo federal, como o estímulo ao crédito (o que aumentou a inadimplência e reflete nos tabelionatos de protestos) e o programa Minha Casa Minha Vida, que fomentou o acesso à casa própria para pessoas com renda mínima, o que têm movimentado de forma constante os Registros de Imóveis. E na esteira disso, todos os serviços no seu entorno: autenticação de cópias para os contratos, bem como certidões (de casamento, nascimento, óbito), procurações, certidões negativas de protesto, entre outros documentos.

Com todo esse volume de serviço, oriundo de todas camadas sociais, principalmente com o grande fluxo recente das camadas C, D e E, que contam com a gratuidade de muitos atos cartoriais, aliado ao cenário global de convergência de tecnologias e integração de recursos, torna-se imprescindível aos cartórios de todas as áreas dar a devida atenção estratégica à sua gestão de TI, determinando indicadores e os desenvolvendo com objetivo de excelência em seus serviços.

5 QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A gestão correta dos recursos tecnológicos e suas ferramentas refletem na satisfação do público atendido. Alguns cartórios do Brasil que prestam devida atenção ao setor de TI utilizam sistemas de pesquisa de satisfação, obtendo resultados muito próximos de 100%, índice espantoso para órgãos ligados a serviços públicos.

Tal avaliação dos serviços prestados pode ser efetuada de duas formas: através de *hardware* específico em forma de totem, onde o cliente aperta um botão correspondente ao seu grau de satisfação e também por meio de um sistema *on-line*, cada qual adaptado para o serviço *in loco* e via internet, respectivamente. Dessa forma, a produtividade dos serviços prestados é avaliada de forma pontual, sendo possível até mesmo identificar o grau de produtividade individual ou por setores do cartório. A avaliação de atendimento por meio de papel impresso, como feito por muitas empresas não desperta o mesmo interesse por parte do usuário, pois toma mais tempo, ao contrário de uma avaliação digital que pode ser feita em poucos cliques ou toques, sem contar que torna a tabulação dos dados estatísticos mais trabalhosa. Já um sistema digital oferece praticamente em tempo real relatórios sobre os atendimentos efetuados e pode orientar aos gestores onde corrigir distorções para que o atendimento esteja no nível adequado.

Esse sistema também estimula a proatividade dos gestores, pois podem atuar no contato direto aos clientes que registrarem grau de insatisfação, procurando compreender o motivo da desaprovação para corrigir as deficiências. Da mesma forma, pode ser utilizado como ferramenta de

fidelização, nos serviços que permitam essa possibilidade e de monitoramento, pois este sistema pode ser desenvolvido de forma a auxiliar no cuidado aos prazos máximos de entrega de documentos. Nesse ponto, talvez seja o mais próximo que um cartório pode chegar de um sistema de CRM (*Customer Relationship Management*) e o gestor poderá fazer parte do que Kotler (2000) denominou como “processo de desenvolvimento de cliente”, onde os gestores poderão tomar parte nos processos de entendimento dos clientes, fidelizando-os na medida em que satisfaçam suas necessidades sempre que buscarem seus serviços.

Outra utilidade, não menos importante, é a de visualizar indicadores de tendências em volume dos atendimentos, mostrando os tipos de serviços mais utilizados e a frequência em que são solicitados, facilitando o desenvolvimento de estratégias específicas para atender a estas demandas.

6 PAPEL DA JUSTIÇA NA INFORMATIZAÇÃO DAS SERVENTIAS

As justiças estaduais, na maior parte dos estados brasileiros têm desenvolvido medidas que visam acelerar o processo de informatização dos cartórios. Essa competência parte da Corregedoria-Geral correspondente, em cada Tribunal de Justiça. Medidas determinando adequação e implantação de sistemas informatizados nestas serventias já têm sido tomadas com frequência cada vez maior desde o fim de 2009. Um exemplo disso é a Resolução nº 9/2013 do Conselho Nacional de Justiça, que recomenda a informatização dos cartórios como meio de melhor organização e rápido atendimento à população, bem como a preservação dos dados em forma digital ou por microfilme. Tal resolução já tem sua aplicação em estados como São Paulo, onde os cartórios de registros de imóveis integram a Central de Registradores de Imóveis, um

sistema *on-line* informatizado que congrega todos os cartórios do estado, acelerando o processo de pedido de certidões e registro de escrituras, entre outros documentos. Buscam-se, com isso, agilidade e facilidade no acesso às informações buscadas nos cartórios pelos cidadãos.

É importante observar que essa preocupação da justiça vem ao encontro da ideia de melhoria de políticas de gestão em TI. O aumento da informatização torna os dados mais confiáveis, seguros e em plena disponibilidade para o acesso dos clientes. Além disso, a padronização dos serviços nas serventias extrajudiciais facilita o contato com a Corregedoria, o que torna mais ágil a correção de eventuais distorções ou falhas no cumprimento das obrigações dos cartórios. Do mesmo modo, mais dados são digitalizados, diminuindo o uso de papel e contribuindo com a sustentabilidade.

A certificação digital também contribui com a confiabilidade e integridade das informações digitalizadas, de forma que podem ser conferidos eletronicamente quanto à autenticidade, pelos seus protocolos digitais. Dessa forma, os atos passam a ter validade digital também.

Atualmente, muitas informações são geradas em papel, o que onera e atrasa muito o funcionamento pleno da integração das informações entre cartórios e Tribunal de Justiça e, conseqüentemente, o tempo para o cidadão ter sua demanda atendida. Informatizando essas atividades, o ganho para a sociedade é relevante, pois há redução de tempo e dos custos para a tramitação das informações. Integrando as bases de dados, por exemplo, dos registros de nascimento e óbito com a previdência, torna possível acelerar o processo de verificação de benefícios que devem cessar ou que devem ser mantidos. Também torna possível ressarcir os atos gratuitos (primeira certidão de nascimento e a de óbito gerada após a

morte da pessoa), que serão processadas de forma automática, não necessitando do envio da cópia física para o Tribunal de Justiça, como ocorre na maioria das serventias do país.

Com tudo isso, o controle sobre as atividades das serventias passa a ser melhor, corrigindo eventuais distorções, já que estamos em tempos em que a transparência dos órgãos passa a ser pública, o que não será diferente com os cartórios em breve. Dessa forma, com a adoção de tecnologias adequadas e políticas de gestão, os registradores estarão se preparando não somente para melhorar seus indicadores, mas também para adequar-se às prováveis mudanças na legislação.

7 DESENVOLVENDO SISTEMAS DE GESTÃO EM TI PARA OS CARTÓRIOS

As serventias devem buscar desenvolver um sistema de gestão na sua área de tecnologia que permita se adaptar de acordo com as diferentes atribuições trabalhadas. As atividades de protesto de títulos, por exemplo, são muito diferentes das atividades do registro de imóveis. Além disso, os cartórios extrajudiciais podem não possuir todas estas atribuições, sendo apenas específico em alguma área, como registro civil ou tabelionato de notas. Dessa forma, não basta somente elaborar um sistema de gestão integrado, mas sim diferentes subsistemas que atendam perfeitamente cada divisão dos serviços. A integração, no caso, partiria do compartilhamento de informações comuns, como sequência de selos, acesso à tabela de custas de emolumentos e, fundamentalmente, para a contabilização das custas arrecadadas, que devem ser periodicamente informadas às justiças estaduais.

As informações trabalhadas pelos cartórios, como informado anteriormente,

precisam estar 100% corretas, do contrário, prejuízos serão causados às pessoas que utilizam os serviços (nome errado em certidão, título protestado indevidamente, notificação incorreta etc.) e às próprias serventias, que podem ser responsabilizadas judicialmente por estes erros, muitas vezes, com ações indenizatórias de valores vultosos. Assim, primeiramente, deve-se implementar políticas de segurança, seguindo determinados padrões, como veremos a seguir.

7.1 POLÍTICAS DE SEGURANÇA

Conforme Fontes (2006), a segurança da informação é o agregado de políticas, procedimentos, orientações, normas e demais ações que têm por função proteger o recurso da informação, possibilitando que o negócio da organização se desenvolva, alcançando seus objetivos. Com base nisto, os sistemas devem ser capazes de garantir a segurança das informações geradas e armazenadas em suas bases de dados, assegurando a inviolabilidade e incorruptibilidade. Estas informações devem estar acessíveis em um rígido controle de acesso e utilização, dentro de um ambiente certificado e confiável, que conte com criptografia dos dados e senha de acesso ao sistema. Abrange principalmente as pessoas que irão utilizar esses acessos. Elas devem estar credenciadas para tal, por meio de autenticação. Nesse sentido, já há obrigação da certificação digital nos cartórios, onde uma assinatura eletrônica irá validar os atos prestados pelos servidores. A mesma certificação, ou outra similar (biométrica, por exemplo) pode ser usada para gerenciar o acesso aos dados nos programas específicos.

Os funcionários que acessem estes dados no desenvolver de suas atividades são responsáveis pela integridade deles, bem como a sua confidencialidade. Um exemplo cabível seria o do escrevente que ao efetuar uma averbação de divórcio, digitasse de forma errônea o nome da divorciada. Se

for um erro de uma letra, por exemplo, que não seja notado no momento em que a certidão seja redigida e posteriormente, na entrega, essa pessoa poderia refazer seus documentos com erro de grafia, o que geraria grandes transtornos para corrigir a informação desde a origem do problema. Ou seja, por mais que os sistemas sejam inteligentes e pensados justamente para apoiar o usuário no desempenho de tarefas que exigem alto grau de confiabilidade, não há como eximir o usuário de suas responsabilidades, principalmente no que diz respeito ao controle e uso dessas informações. E a confidencialidade também é parte desse processo, já que grande parte dos serviços prestados aos usuários não são de caráter de exposição pública, como os protestos (salvo quando em protesto por edital, quando o notificado não aceita o título ou não é encontrado, com a autorização do credor) e alterações em assento de nascimento por reconhecimento de paternidade, entre outros.

7.2 GESTÃO DA BASE DE INFORMAÇÕES DOS CARTÓRIOS

Todos os processos organizacionais dentro dos cartórios devem ser organizados de forma inteligente e de fácil compreensão para seus utilizadores. Deve-se levar em conta que, com a dinâmica dos serviços prestados e do próprio mercado de trabalho atual, muitas vezes, estes órgãos perdem funcionários que já estavam há muito tempo desempenhando funções e, se não houver alguém adequadamente treinado para substituir, o que seria o ideal, um bom sistema de operação, desenvolvido de forma intuitiva vai auxiliar o novato a desempenhar de forma satisfatória os processos exigidos. Deste modo, não haverá maiores problemas ao trabalhar com novos funcionários ou estagiários, pois as ferramentas já estarão disponibilizadas com fácil entendimento.

Essa base de dados pode ser

desenvolvida com uma modelagem e um projeto que o implemente. Supondo que o cartório possua todas as atribuições citadas antes, deve-se projetar separadamente cada uma dessas atribuições e mapear os pontos onde há integração dos dados. Se uma notificação extrajudicial, por exemplo, for efetuada, ao finalizar esse registro, o sistema emitirá um recibo onde constarão os selos, junto com os emolumentos. Se o próximo ato efetuado dentro do cartório corresponder a uma certidão de um imóvel, o sistema principal deve saber que o próximo selo a ser utilizado é o posterior ao que foi atribuído a notificação extrajudicial. Essa é uma das partes onde há integração entre os sistemas de cada atribuição. Onde não há integração é no que diz respeito às informações sobre a notificação extrajudicial, que irá para o sistema do cartório de Títulos e Documentos, enquanto a certidão do imóvel do nosso exemplo irá para o sistema do cartório de Registro de Imóveis. Seria, o que chamamos em banco de dados, os esquemas, ou seja, a estrutura lógica dos dados armazenados.

7.3 SERVIDOR PRINCIPAL DO SISTEMA

Estes sistemas devem ser atualizáveis (todo ano há troca da tabela de emolumentos das custas, por exemplo) e devem possuir servidores dedicados, ao menos um bom servidor para a manutenção do principal sistema. Estes servidores devem ter manutenção constante e contemplar políticas de segurança minimizando riscos de invasão, restringindo e administrando todo e qualquer acesso. Um erro comum em muitas empresas é colocar uma máquina comum para servir os sistemas, o que ocasiona muitos problemas de lentidão e maior número de intervenções para manutenção. Ao investir em um bom servidor deve se levar em conta de que é um *hardware* que funcionará constantemente, então, não basta apenas comprar uma máquina com processador de *clock* alto e memória RAM elevada. É imprescindível

investir em máquina específica para a função de servidor, com bom sistema de ventilação, além de configuração elevada. Muito importante também investir em marcas reconhecidas no mercado, pois a chance de ter problemas é menor e, em geral, o suporte e garantia são melhores.

7.4 SERVIDOR DE *BACKUPS*

Outro erro comum são as empresas utilizarem a função de servidor de *backup* juntamente com o servidor de sistemas, habitando ambos a mesma máquina. Dessa forma, acabam geralmente configurando o serviço de *backup* para o fim do horário de expediente ou posterior, pois do contrário, ao efetuar o *backup* no servidor sobrecarregado, o sistema ficará lento ou mesmo inviável de se utilizar. Estipulando períodos como fim do dia ou após expediente acaba se assumindo um grande risco de não fazer o *backup* dos arquivos, pois mesmo que este procedimento seja automatizado, alguém pode desligar o servidor na hora de ir embora, ou mesmo alguma estação, que acabará não tendo a atualização da sua cópia de segurança. Com a independência de servidores para cada função, o *backup* pode ser feito a qualquer momento do dia, não interferindo nos demais processos. Da mesma forma que a máquina do servidor principal, o *hardware* responsável pelas cópias de segurança deve ser de marca reconhecida e com configuração adequada para suas atribuições, contemplando principalmente, grande espaço para armazenamento dos dados.

7.5 SERVIÇOS NA *WEB*

Atualmente, poucos cartórios no Brasil fazem uso da internet para agilizar seus serviços. Um sistema desenvolvido especificamente pode funcionar não somente como um “cartão de visita” para a empresa,

mas também como meio de negócios. Em geral, o movimento em cartórios é constante, o que gera filas, longo tempo de espera e um maior desgaste no atendimento para ambas as partes. Um *site* adequado deve oferecer uma série de serviços que possam ser efetuados sem a presença física do cliente no cartório, como pedidos de certidões, impressão de segunda via de boleto de intimação de protesto, consultas de assentos de nascimento (quando a pessoa busca o local de nascimento de determinada pessoa, sem saber ao certo onde foi efetuado o registro), pedidos de cópias de registros de atas e diversos outros serviços.

A implantação desse sistema na *web* traz ganhos não somente na redução de atendimento no “balcão”, mas também na redução de chamadas telefônicas para pedidos de informação, já que podem ser implementadas funções de consulta ao andamento do pedido, esclarecimentos de dúvidas (como *chat online*, FAQ's interativas). O cliente pode obter já numa consulta simples as custas de determinado processo, tanto de emolumentos quanto de correios. Com a diminuição no atendimento físico, há mais tempo disponível para os funcionários se dedicarem às atividades solicitadas, o que ocasionará menor tempo para entrega dos documentos aos clientes.

Importante salientar que esse sistema deve estar cercado de toda segurança possível, já que expõe na internet a possibilidade de acesso às informações confidenciais das pessoas. Enquanto utilizam o sistema de modo informativo, com acesso ao *chat* ou outros canais de informação, não há contato direto com os dados armazenados nas serventias, entretanto, essa situação muda de figura no momento em que passam a fazer uso de consultas de andamento ou

conferência de processos solicitados ou a que o cliente esteja submetido. Para isso, deve ser desenvolvido um sistema de cadastro do usuário, preferencialmente com instalação de certificados de segurança, confirmação completa de dados e registro de dados de sessão, como IP e nome da máquina que está requisitando o serviço.

Atendidos os requisitos de segurança exigidos, outro ponto relevante é dotar o sistema de capacidade para visualização de documentos, como certidões, intimações ou mesmo imagens de livros, para fins de pedidos de certidões em inteiro teor. Nesse ponto, o usuário pode ter a certeza de que possui a informação que busca no cartório e já efetuar o pedido do serviço desejado. No caso de tabelionatos de notas, por exemplo, pode ser possível identificar se há determinada assinatura registrada na serventia consultada.

8 ENTRADA DE INFORMAÇÕES DIGITAIS NOS SISTEMAS

Tem crescido nos últimos anos a entrada de dados informatizados nos cartórios. Um dos maiores exemplos é a digitalização dos títulos que vão a protesto. Ainda há muitas serventias que recebem

esses dados de forma manual, em papel. Ocorre também nos cartórios com sistema informatizado, mas a proporção é muito pequena, muitas vezes não correspondendo a 1% da entrada de títulos para apontamento. Outro exemplo de dados informatizados são os selos digitais do Tribunal de Justiça, que devem ser carregados em um endereço específico para essa atividade. Tais selos irão constar nos recibos de todos os atos registrares e notariais efetuados pelas serventias, juntamente com os valores de emolumentos. Há diversos outros exemplos, como digitalização de matrícula de imóveis, averbações, envio de documentos via correio eletrônico, requerimentos, escrituras, documentos da justiça etc.

8.1 ARQUIVOS REMESSANOS CARTÓRIOS DE PROTESTO DE TÍTULOS

Um bom sistema para protesto já contempla a leitura dos títulos digitalizados, que seguem um padrão estabelecido pela FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), onde os bancos remetem o título digitalizado em forma de um arquivo texto, com posições pré-determinadas, sendo a tabulação correta destes dados fator essencial para a leitura no sistema do cartório.

FIGURA 1 – APONTAMENTO DE TÍTULOS DO ARQUIVO REMESSA PARA O SISTEMA



FONTE: O autor

Os sistemas dos bancos geram o arquivo remessa, que é o arquivo que contém as informações dos títulos que devem ser apontados no sistema de protesto do cartório. São enviados geralmente por *e-mail*, seguindo uma certificação (embora ainda existam serventias que não utilizam) ou por disquete de 3½. O envio da remessa por *pendrive* em geral não é muito utilizado pela alta incidência de infecção por vírus nestes dispositivos. Após a recepção do arquivo remessa pelo cartório, os títulos são apontados no sistema e cada um deles recebe um número de protocolo, que será a sua identificação. Então, o sistema de protesto deverá gerar o arquivo de confirmação, que é o arquivo que retorna ao banco com a informação dos mesmos títulos enviados, mas com seus respectivos protocolos. Com essas informações, os bancos podem informar posteriormente os credores sobre a situação de seus títulos. Deste ponto em diante, são geradas as notificações de protesto, onde constam os dados do título reclamado, bem como o credor e devedor correspondente. Este documento possui código de barras e

deve ser pago na rede bancária ou via *home banking*. Depois de pago, sua situação no sistema passa a ser PAGO e o mesmo não é protestado. Não sendo pago dentro do período de três dias úteis estipulados pela lei, o título é PROTESTADO. Se até o dia anterior ao protesto é remetido ao cartório algum pedido de retirada de título, o mesmo é devolvido ao banco e passa ao *status* de RETIRADO. A outra situação prevista é a do título SUSTADO, que é quando o cartório recebe ordem judicial para suspender qualquer ação referente ao título, até nova ordem judicial, desta vez, definitiva.

Diariamente, todas essas situações ocorrem num cartório de protestos, devendo ser gerado um arquivo que contém todas essas informações reunidas: títulos que foram pagos, não pagos que foram protestados, devolvidos ao banco e sustados judicialmente. A esse conjunto de informações chamamos arquivo RETORNO, e após gerado, é remetido aos bancos correspondentes para informar a situação dos títulos remetidos, e para que a instituição repasse os valores de emolumentos e custas para o cartório.

FIGURA 2 – COMPOSIÇÃO DO ARQUIVO RETORNO



FONTE: O autor

8.2 MALOTES DIGITAIS

É muito comum ainda as serventias não informatizadas, principalmente, receberem malote físico dos correios diariamente, onde

constam títulos físicos (ou disquetes) para apontamento em protesto, autorizações para protesto por edital, pedidos de retirada de títulos, cópias de cheques pagos ao cartório referente a custas e diversos outros

documentos impressos. Com a adoção de malotes digitais, como ocorre em algumas serventias no país, há economia de tempo, custos e esforços. Entretanto, o conceito de malote digital em alguns lugares se refere a um sistema específico de troca mútua de correspondências, e aqui sugerimos a adoção da mesma sistemática para os documentos físicos de uso diário.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer deste estudo foi procurado demonstrar modelos e conceitos de aplicação de métodos de gestão de TI nas serventias extrajudiciais do Brasil. A informática, cada vez mais, deve estar inserida nos processos decisórios das empresas, e não somente estar relegada a funções de suporte, táticas e operacionais. Os cartórios em geral já possuem, em sua grande maioria computadores, e grande parte destes possuem algum tipo de sistema específico para alguma atribuição do cartório, mas poucos trabalham suas políticas de atuação nessa área, o que notavelmente emperra seu crescimento ou sua adequação a exigências legais. Além disso, foi demonstrado que a justiça brasileira tem buscado meios de regulamentar e exigir a informatização dos cartórios, o que visa não somente melhorar os serviços aos cidadãos que utilizam os serviços, mas também desonerar o excesso de processos que ficam a cargo da justiça, excedendo a capacidade de dar andamento célere às demandas acumuladas.

Foi demonstrado ainda que os cartórios devem elaborar sua gestão sem esquecer-se de priorizar a segurança das informações armazenadas e transacionadas, pois trata-se de seu principal ativo, com alto valor potencial, na medida em que envolvem dados confidenciais que não podem ser violados ou corrompidos.

A viabilidade da aplicação da gestão de TI é plena e, embora envolva custos com certa relevância, provam-se fundamentais na medida em que sua contrapartida é a eficiência dos serviços prestados, justificando-se totalmente. Além disso, os custos maiores geralmente são na implantação de *hardware* e *software*, sendo que posteriormente a isso, as despesas de manutenção diminuem consideravelmente, levando-se em conta de que o planejamento foi traçado de forma eficaz. Também devem estar alinhados com esse modelo de gestão as pessoas que fazem parte do processo, recebendo informações adequadas e suficientes, e se preciso, treinamento e acompanhamento, para que no momento em que seja necessário repor alguma peça do quadro funcional possa-se buscar dentro da empresa mesmo a reposição, seja individualmente ou por esforço conjunto, em período de tempo curto ou permanente, de acordo com as variáveis envolvidas.

Por fim, não menos importante é conceder pontual atenção para o produto final das ações dos processos envolvidos nas serventias, que é o cidadão, e como citado no começo deste trabalho, o volume de serviço nos cartórios aumentou muito nos últimos anos em razão do acesso das camadas mais pobres da população em busca de documentos que possam agilizar processos burocráticos de suas demandas, quase todas envolvendo melhoria de suas condições de vida. Então, tornou-se fundamental aos cartórios investir em estratégia de gestão em informática que permita entregar serviços de alta qualidade e em espaço de tempo cada vez menor.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Rosa Maria de Moura;
ALBERTINI, Luiz Albertini. Benefício do uso de Tecnologia de informação no

desempenho empresarial. In: ALBERTIN, Rosa Maria de Moura; ALBERTINI, Luiz Albertini. **Tecnologia de informação: desafios da tecnologia de informação aplicada aos negócios**. São Paulo: Atlas, 2005.

BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação aplicada aos negócios**. São Paulo: Atlas, 2004.

FONTES, E. **Segurança da Informação: o usuário fez a diferença**. São Paulo: Saraiva, 2006.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: a edição do novo milênio**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

MEIRELES, Manuel. **Sistemas de informação: quesitos de excelência dos sistemas de informação operativos e estratégicos**. São Paulo: Arte e Ciência, 2004.

