

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

SAULO DE TARSO GALVÃO DE CARVALHO

GESTÃO CARTORÁRIA DO 2º OFÍCIO DE NOTAS DE CEARÁ-MIRIM/RN:
UM ESTUDO DE CASO

NATAL-RN
2016

SAULO DE TARSO GALVÃO DE CARVALHO

GESTÃO CARTORÁRIA DO 2º OFÍCIO DE NOTAS DE CEARÁ-MIRIM/RN:
UM ESTUDO DE CASO

Artigo apresentado na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso I, como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Profº Msc. Adriano Macedo dos Santos.

NATAL-RN
2016

SAULO DE TARSO GALVÃO DE CARVALHO

GESTÃO CARTORÁRIA DO 2º OFÍCIO DE NOTAS DE CEARÁ-MIRIM/RN:
UM ESTUDO DE CASO

Artigo apresentado na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso I, como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: ProfºMsc. Adriano Macedo dos Santos.

Conceito Final:

Aprovado em de de

BANCA EXAMINADORA

Profº Msc. Adriano Macedo dos Santos
Orientador

Profº Msc. Flávio Emílio Monteiro Cavalcanti
Membro Examinador

Profº Msc. Marcelo Santos Arcanjo
Membro Examinador

RESUMO

O presente estudo faz um relato sobre os tipos de cartórios existentes no país, assim como discorre sobre a padronização e a qualidade dos serviços oferecidos. Esse estudo tem como objetivos avaliar, identificar e sugerir soluções para algumas falhas identificadas no 2º Ofício de Notas de Ceará-Mirim/RN. Para tanto, utilizou-se os recursos aprendidos durante o curso de administração que dá enfoque, entre outros assuntos abordados, em padronização, qualidade dos serviços, processos, métodos de eficácia, que auxiliam na construção de benefícios de uma empresa. Para embasamento teórico lançou-se mão de teorias administrativas de gestão de qualidade total, descritas por Damazio (1998) e demais colaboradores, a fim de confirmar as teorias apresentadas no trabalho. O objetivo final é que o produto desenvolvido possa ser empregado diretamente em relação a empresa ora estudada, contribuindo, portanto, para melhoria, no sentido de correção de falhas e aprimoramento da qualidade dos seus serviços, gerando assim uma melhor rentabilidade para a organização.

Palavras-Chave: Cartório; Padronização; Qualidade de Serviço; Processos.

ABSTRACT

The current study makes a report about the types of the existent registry offices in the country, as well as discourses about standardization and the quality of the offered services. This study aims to evaluate, identify and suggest solutions for some identified issues in the 2nd Registry Office of Ceará-Mirim/RN. For this purpose, it was used the resources learned during the administration course which focuses, among other broached subjects, in standardization, quality of services, processes, effectiveness methods, which help in the construction of benefits of a company. For theoretical basis, it was resorted to administrative theories of management of total quality, described by Damazio (1998) and other collaborators, in order to confirm the presented theories in the study. The final aim is that the developed product may be applied directly in relation to the company studied, hence contributing to the improvement, in a sense of correction of shortcomings and refinement of the quality of the services, thus generating a better profitability for the organization.

Key-words: Office registry, standardization, quality of services, processes.

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	7
1.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	8
1.2 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA	10
1.3 OBJETIVOS	11
1.3.1 Geral	11
1.3.2 Específicos	11
1.4 RELEVÂNCIA DA PESQUISA	11
2 REVISÃO DA LITERATURA	12
2.1 CONCEITO DE CARTÓRIO EXTRAJUDICIAL	12
2.2 DEFINIÇÃO E CRITÉRIOS DE PROCESSO	13
2.2.1 Diagrama de Fluxo do Processo	13
2.2.2 Qualidade	15
2.2.3 Padronização	15
2.3.4 Serviço Público	16
3 METODOLOGIA	177
4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	18
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
REFERÊNCIAS	24
APÊNDICE	26

1. INTRODUÇÃO

Cartório Extrajudicial é uma repartição privada, onde se presta serviço público à sociedade, sendo uma atividade exercida sob a administração de um profissional - o Tabelião - responsável pela segurança jurídica, de fé pública, aos atos praticados. Os Cartórios são de extrema importância para a vida do cidadão, uma vez que fazem parte da vivência das pessoas desde o nascimento até o casamento, incluindo aquisição da casa própria ou outro imóvel, cujo registro é arquivado em livros, ou arquivos eletrônicos – prática mais recentemente adotada – que preservam a memória dos acontecimentos mais importantes da vida de todas as pessoas por tempo indeterminado.

Conforme descrição da ANOREG/BR (Associação dos notários e registradores do Brasil – 2016), os serviços realizados pelos cartórios são chamados de serviço notarial e registral e são compostos por diferentes especialidades, todas de caráter público e que visam garantir a autenticidade, dar publicidade, segurança e eficácia sob diversos atos da vida dos cidadãos. A seguir, estão citados sete tipos de cartórios, assim como suas respectivas finalidades:

- **Cartório de Registro Civil:** responsável pelo registro de nascimento, de casamento, de óbito, reconhecimento de paternidade.
- **Cartório de Notas:** tem como finalidade a lavratura de escrituras e procurações públicas, ata notarial, testamento, abertura e reconhecimento de firma e autenticação de cópias.
- **Cartório de Registro de Imóveis:** responsável pelo cadastro das propriedades imobiliárias e respectivas averbações, assim como a validade de todas as alterações, extinções e modificações de direitos referentes aos imóveis.
- **Cartório de Protesto de Títulos:** repartição competente para protocolar os documentos de dívidas como cheques, notas promissórias, duplicatas e outros documentos em que se reconheçam dívidas, para cumprimento da obrigação, intimar os devedores, receber o pagamento, lavrar o protesto em caso de não quitação.

- **Cartório de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoas Jurídicas:** tem a função do registro civil de pessoas jurídicas, dos contratos sociais, atos constitutivos e estatutos, assim como suas alterações.
- **Cartório de Registro de Títulos e Documentos:** responsável por registrarem e guardarem inúmeros documentos particulares, dando-lhes publicidade, oficializam estatutos sociais e promovem notificações extrajudiciais, como as de cobrança.
- **Cartório de Registro de Contratos Marítimos e de Distribuição:** restritos a alguns estados, os primeiros tratam exclusivamente de atos relativos a transações de embarcações marítimas; os segundos respondem pela distribuição equitativa de serviços cartoriais de que trata a Lei 8.935, e atos complementares à função.

Conforme descrito, existem diferentes tipos de cartórios para as mais diversas atribuições e competências, que variam desde o registro de nascimento até o de óbito, registrando, inclusive, todos os atos que necessitem do reconhecimento da fé pública do cidadão. Entretanto, é importante ressaltar que para alguns atos específicos, algumas restrições são exigidas, por exemplo: o registro de nascimento deverá ser feito na cidade do nascido, assim como o registro do imóvel deve ser registrado na cidade de localidade do imóvel, já para serviços como autenticação de cópias, abertura e reconhecimento de firma e procuração pública, dentre outros exemplos, são ações que podem ser feitas em qualquer cartório não interferindo na sua localidade.

Para execução dos serviços mencionados, são cobrados valores mediante a uma tabela de custas e emolumentos e dentro dessas custas estão inclusos taxas de fiscalização que são abatidos do valor total do serviço. Existem tabelas de custas e emolumentos diferentes para cada estado.

1.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A empresa a ser analisada é o 2º Cartório Judiciário de Ceará-Mirim/RN, com única sede, situada na Rua Dr. Heraclio Vilar, nº 800, Centro, Ceara-Mirim/RN, inscrita sob CNPJ nº 08.569.824/0001-99, assumida em 30.09.1981, pelo Tabelião

Manoel Antônio Gusmão de Carvalho. A posse do cartório na época se dava por indicação, ou seja, era uma organização em que o tabelião responsável escolhia o seu sucessor, tivesse esse consanguinidade ou não, nesse caso foi transferido de pai para filho.

O referido Cartório conta como ramo do negócio o serviço notarial e registral, sendo uma serventia com duas responsabilidades: a de registro civil e tabelionato de notas, a primeira citada é responsável pelo registro de nascimento, de casamento e de óbito, já a outra é responsável pela lavratura de escrituras públicas, de procuração pública, autenticação, abertura e reconhecimento de firma. Atendendo em todo território nacional, constituem a carteira de clientes pessoas físicas ou jurídicas, que vão desde pessoas com poder aquisitivos altíssimos até as mais baixas classes sociais, com faixas entre 20 anos e 50 anos tendo o masculino como maior público interessado.

A empresa descrita tem características de um empreendimento familiar e conta com uma equipe de dez funcionários, dentre os quais três são para o atendimento direto ao cliente e realização de serviços mais rápidos, um para o caixa, um tabelião e dois tabeliões substitutos, que controlam horário de trabalho, folha de pagamento, contas a pagar e gestão de suprimentos, assim como finalizam e assinam por todos os documentos ali produzidos, um profissional responsável pela parte de recebimento e realização de protocolos, um responsável por casamentos e um para trabalhos externos.

O 2º Cartório trabalha de forma clara e dinâmica no atendimento aos clientes, esclarecendo sob todos os serviços necessários que possam ser realizados. Alguns desses podem ser realizados imediatamente, tão logo o pedido seja protocolado, outros, no entanto, faz-se o recolhimento de documentações necessárias e estabelece-se um prazo para entrega do documento solicitado (no máximo cinco dias). Há, no entanto, casos particulares em que é necessário o colhimento de assinaturas de um cliente que está impossibilitado de ir ao cartório, sendo essa a condição, um funcionário designado para serviços externos é deslocado ao local onde está o cliente para fazê-lo.

Empresas dessa natureza contam com concorrência de outros cartórios existentes, pois podem atender a toda clientela para serviços específicos, mas o

principal concorrente da cidade de Ceará-Mirim/RN, aonde se situa o Cartório, e a concorrência do 1º Ofício de Notas de Ceará-Mirim/RN e o 3º Ofício de Notas de Ceara-Mirim/RN, nos quais cada qual possui sua função embora alguns serviços sejam iguais gerando a livre concorrência.

1.2 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

O 2º ofício de notas de Ceará-Mirim/RN, cartório civil e tabelionato de notas, é uma empresa de prestação de serviços existente a 35 anos e caracteriza-se por atendimento diferenciado ao público local. Essa diferenciação está diretamente relacionada ao atendimento humanizado, à flexibilidade para a realização dos serviços frente aos clientes, assim como a clareza e o dinamismo face aos mais diferenciados serviços oferecidos; características essas que direcionam clientes locais e das regiões do entorno da cidade à realização de serviços nessa organização.

No entanto, existem alguns aspectos que necessitam de correção para gerar comodidade e satisfação de clientes, assim como de funcionários e do profissional que possui maior responsabilidade dentro dessa organização, o tabelião. Os referidos aspectos são: documentos que necessitam ser refeitos pelos mais variados erros, que vão desde datas equivocadas e correção textual, documentos arquivados em pastas trocadas, entre outros. Esses erros geram custos maiores que demandam tempo e dinheiro, são eles: custos de materiais (que incluem desde selos, gasto de material de escritório em geral e maquinários), aborrecimento de funcionários e clientes quando da entrega de documentos que estão associados a realização de lavratura de escrituras e procurações públicas decorrente de falhas, ou seja, o produto final não se enquadra nas condições adequadas cartorárias.

Diante do exposto, é essencial que se desenvolva e se aplique métodos construtivos para que se possam corrigir os erros acima citados e, com isso, melhorar o padrão de qualidade de serviços, assim como da melhor produtividade dos funcionários gerando melhor retorno para todas as partes envolvidas. Dessa forma, faz-se necessário indagar: **Quais ações estratégicas contribuirão para a diminuição de erros da empresa em análise?**

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Geral

Aperfeiçoar o desempenho do cartório, a partir da padronização de documentos específicos, consultas rápidas para recebimento de serviços solicitados e, com isso, melhoria na qualidade do serviço.

1.3.2 Específicos

A partir do objetivo geral, pretende-se atingir os seguintes objetivos específicos:

- Padronizar os serviços de procuração e escrituras para servir como roteiro das atividades desenvolvidas no cartório;
- Criar ambientes virtuais para armazenamento de documentos específicos a partir de acervo existente;
- Identificar as dificuldades na prestação de serviços no ambiente de trabalho da instituição em análise.

1.4 RELEVÂNCIA DA PESQUISA

O estudo em questão apresenta importância para realização de um trabalho com pretensão de dar uma solução coerente para bonificar a situação existente, padronizando serviços, visando à redução de erros, retrabalhos, gargalos, melhorando custos, tempo, assim como agregar valor ao produto.

A oportunidade, que pode ser melhor compreendida como a importância do estudo, está associada a registros adquiridos face a vivência e percepção da empresa analisada, aonde se encontram diversas falhas, podendo estas serem corrigidas, melhorando o desempenho e lucratividade, gerando retornos positivos.

A viabilidade do estudo é presente no desenvolvimento deste trabalho, pois a situação apresenta falhas, erros, que estão trazendo problemas, assim como prejudicando a imagem da empresa, desse modo é essencial um estudo para corrigir a atual situação.

A relevância científica desse trabalho trará benefícios acadêmicos, uma vez que está suportado por referencial teórico e aprendizado adquirido em sala de aula,

por exemplos dados pelos professores em face de situações adversas, assim como por situações vividas na prática.

Outrossim, um ganho de grande valia será permitir que o 2º Ofício de Notas de Ceará-Mirim/RN, identifique e corrija falhas que afetem os serviços, servindo portanto, para outros estudos no segmento ou em qualquer ambiente de trabalho.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1 CONCEITO DE CARTÓRIO EXTRAJUDICIAL

Os cartórios extrajudiciais são vinculados a um tabelião ou oficial de registro, pessoas que recebem delegação do poder público. Essas pessoas são dotadas de fé pública, uma confiança especial atribuída por lei ao tabelião ou notário e ao oficial de registro para que eles possam garantir a eficácia dos negócios jurídicos (MOREIRA, 2013). Segundo a Lei n. 8.935/1994, *“Serviços notariais e de registro são os de organização técnica e administrativa destinados a garantir a publicidade, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos”*.

Na definição do dicionário (AURÉLIO, 2013), tem-se que:

1. Lugar onde se registram e guardam cartas ou documentos importantes; arquivo.
2. Repartição onde funcionam os tabelionatos, os ofícios de notas, as escriturarias da justiça, os registros públicos, e se mantêm os respectivos arquivos.

Os cartórios são organizações que detêm de fé publica assim os atos feitos pelos tabeliões, responsáveis pela gestão, tem valor público, sendo assim o cartório tem papel fundamental na vida do cidadão.

De Plácido e Silva (2000, p. 155), em seu respeitado dicionário jurídico, define:

“Cartório, na terminologia forense, tem significação de determinar, genericamente, toda espécie de ofício ou escrituraria judicial, assim se compreendendo os tabelionatos, os registros e demais ofícios de serventia pública. É, pois, sentido que se vem generalizando, e toda repartição de escrivão judicial ou de notário público, se distingue, também, por esta designação, embora, tecnicamente, se costume dar a cada espécie a denominação que lhe é própria: escrituraria para a repartição ou estabelecimento do escrivão, tabelionato, para o notário

ou tabelião, reservando-se mais propriamente o cartório para os ofícios de registro público”.

2.2 DEFINIÇÃO E CRITÉRIOS DE PROCESSOS

Na visão administrativa, processos quando bem executados, contribuem para a eficiência e eficácia da organização, sendo os processos básicos planejamento, organização, liderança e controle. O processo pode ainda ser definido como um conjunto de causas e condições que, repetidamente, unem-se para transformar entradas em saídas (DAMAZIO, 1998). As entradas (*inputs*) de um processo são os elementos que concorrem para a formação de um processo, nelas, podem estar incluídas pessoas, métodos, materiais e equipamentos, ambientes e informações. As saídas (*outputs*) referem-se aos resultados dos processos e são definidas como produtos (bens ou serviços).

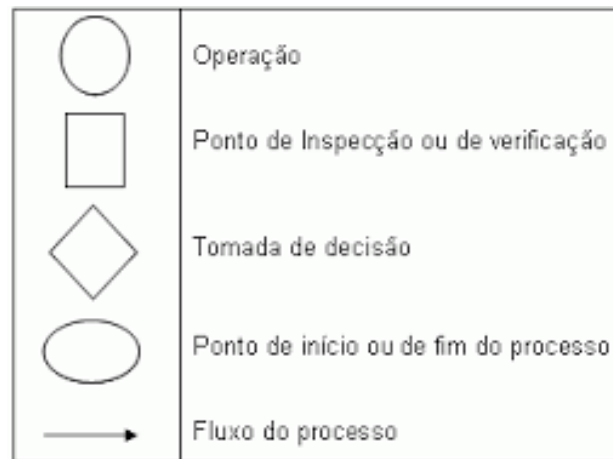
O processo é de fundamental importância para uma boa gestão administrativa, auxilia no decorrer de cada etapa, avançando na busca por melhoria de qualquer organização, com ênfase em um objetivo, como expõe Juran (1992, p. 222) Um processo é “*uma serie sistemática de ações dirigidas à realização de uma meta*”.

Ainda segundo Juran (1992, p. 224), para realização de um processo e necessário do componente humano como estrutura física, além de seguir certos critérios como: o método Orientado para metas: de maneira que só poder planejar se conhecer a meta; Método Sistemático: as atividades do processo são todas interligadas; Método Capaz: o resultado final da qualidade e um processo capaz de ser alcançado e Método Legítimo: o processo evolui pelos canais.

2.2.1 DIAGRAMA DE FLUXO DO PROCESSO

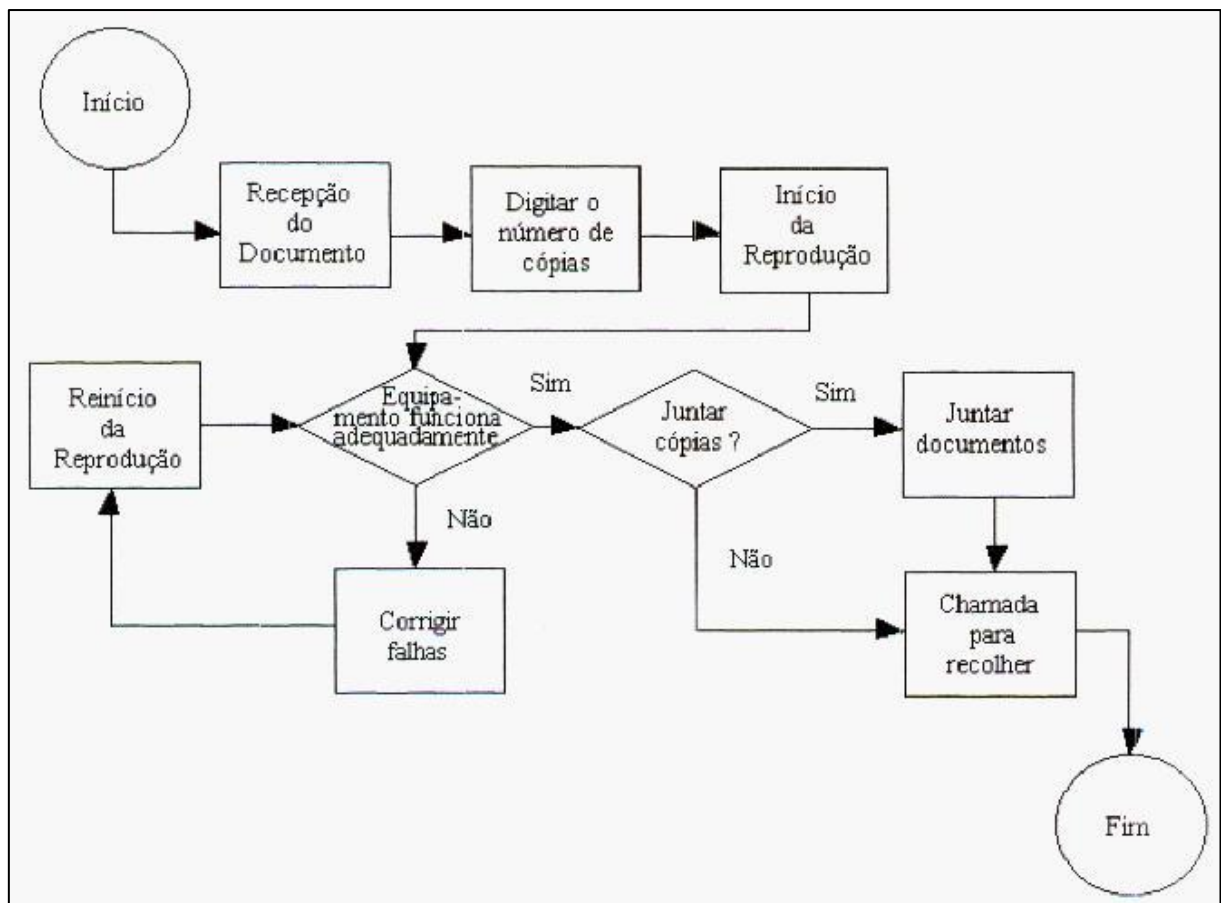
O diagrama de fluxo de processo é a representação gráfica de todas as etapas do processo. Apresenta o caminho de oportunidade de melhoria de um, pois permite verificar como o processo funciona, podendo, ainda, ser um instrumento útil para verificar como as várias etapas estão relacionadas entre si. A simbologia utilizada está representada na Figura 1 e a sua aplicação encontra-se na Figura 2, respectivamente.

Figura 1 – Simbologia para entendimento do fluxograma utilizado na Figura 2



Fonte: <http://2.bp.blogspot.com>

Figura 2 – Diagrama de fluxo de um processo simples de arquivo de documentos.



Fonte: <http://2.bp.blogspot.com>

2.2.2 QUALIDADE

A qualidade do serviço e ou produto está alocada a realizá-lo da melhor forma possível tanto para empresa como consumidor, capaz de gera satisfação, atendendo as expectativas dos seus consumidores ou superando-as, em uma busca constante de aperfeiçoamento.

Las Casas (1999, p.16) ainda expõe:

A diferença entre resultados e expectativa e que vai fazer você ter um sentimento de satisfação ou insatisfação com o que consumiu. Se os serviços igualarem ou superarem as expectativas haverá satisfação. Se forem inferiores, haverá insatisfação. Quando o resultado supera a expectativa, diz-se que a empresa atingiu a excelência em serviços. Hoje não basta agradar os consumidores. E necessário encanta-los, superando suas expectativas. E este é o objetivo perseguido por muitas empresas com a excelência em serviços. Superar as expectativas na satisfação de necessidades, na resolução de problemas ou no fornecimento de benefícios a alguém.

Para o alcance da qualidade a organização tem que trabalhar em conjunto visando um só objetivo, como afirma Feigenbau citado por Algarte e Quintanilha (2000, p.38). A qualidade de um produto ou serviço pode ser definida como o conjunto total das características de marketing, engenharia, fabricação e manutenção do produto ou serviço que satisfaçam às expectativas do cliente.

A adoção do novo código em defesa do consumidor obrigou as empresas a terem uma preocupação, cada vez maior com seus clientes, o caminho para a qualidade total busca o chamado “Zero Defeito” na produção, de forma que o produto ou serviço seja feito da forma certa, de primeira vez. Os erros ainda ocorridos deverão ser analisados, com a metodologia adequada, e corrigidos de tal forma que não voltem a ocorrer.

2.2.3 PADRONIZAÇÃO

A padronização do serviço cartorário com base no procedimento e no sistema informatizado tem por objetivo disponibilizar uma ferramenta que permite ajudar na realização otimizada do trabalho, em especial os profissionais que atuam diariamente na documentação e realização de serviços, de modo que atuam no centro organizacional do fluxo processual.

Como pode ser constatado, o trabalho não se resume numa fórmula pronta para potencializar o trabalho de serventias extrajudicial, mas num método que guia a

conduta de tabelião e servidores no sentido de atuarem dentro de um padrão eficiente e eficaz no funcionamento e aperfeiçoamento da máquina cartorária como afirma o autor citado por Cledes (2010).

2.2.4 SERVIÇO PÚBLICO

A razão de ser dos serviços públicos tem como sua principal fonte a democracia, pois esta baseia-se principalmente nos princípios da administração dos interesses da coletividade, preservando os direitos individuais. Todas as democracias para serem verdadeiramente consideradas como tal devem respeitar a vontade da maioria, mas também proteger os direitos vitais dos indivíduos e das minorias (FINCH, 2013, p.23).

Outro importante fundamento nos serviços públicos é o da cidadania, que seria nada mais nada menos que o conjunto de direitos e deveres inerentes ao cidadão na vida em sociedade, que deve ser preservada sempre pela administração pública. São exatamente estes direitos, especialmente os políticos, que permitem ao indivíduo interferir na gerência dos negócios públicos do Estado, participando ainda que indiretamente de sua administração.

O serviço público pode ser entendido, então, como as atividades que o Poder Público exerce para alcançar a finalidade primordial do Estado, qual seja, a satisfação do interesse social e o suprimento de suas necessidades fundamentais, algumas consideradas até de caráter essencial e vital, como: abastecimento de água, distribuição de energia elétrica e transporte coletivo, definidos pela Lei n.º 7.783/89. Segundo Fanuck (1986) a satisfação do interesse social seria uma das principais finalidades do serviço público.

A nova administração pública tenta focar cada vez mais nos direitos do cidadão e na salvaguarda de sua cidadania. Para isso, procura desburocratizar sua máquina pública, identificando as necessidades da população e prestando-lhe contas. A descentralização e o incentivo à capacidades criadora e à inovação estão cada dia mais presentes na estrutura administrativa do Estado, surgindo assim a delegação da autoridade estatal.

3. METODOLOGIA

Para o cumprimento do objetivo geral desta pesquisa, que consiste em aperfeiçoar o desempenho do cartório, a partir da padronização de documentos específicos, consultas rápidas para recebimento de serviços solicitados e, com isso, melhoria na qualidade do serviço, foi realizada em um cartório e foi desenvolvida por uma serventia Extrajudicial localizada na região da cidade de Ceará-Mirim/RN, utilizou-se como procedimento metodológico um referencial teórico baseado nos principais aspectos do estudo. Após essa contextualização, foi desenvolvido o que se caracteriza como um estudo exploratório; segundo Jung (2004, p.152), “[...] a pesquisa exploratória visa à descoberta, ao achado, à elucidação de fenômenos ou à explicação daqueles que não eram aceitos, apesar de evidentes”.

A pesquisa se delineou inicialmente através de revisão bibliográfica que, conforme definição de Gil (2008), “é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. A abordagem da pesquisa foi qualitativa. O estudo qualitativo tem tendência a coletar os dados no campo e no local em que os participantes vivenciam a questão ou problema que foi abordado, mantendo o pesquisador no foco absoluto nas respostas dos participantes (CRESWELL, 2010).

Em paralelo ao levantamento de dados bibliográficos, esse trabalho fundamentou-se através da vivência do autor na empresa estudada, relatando os pontos de maior relevância; sendo assim, a análise dos dados foi interpretativa. O objetivo dessa análise consistiu em fazer uma investigação, deixando claras as diferentes visões que podem advir de um problema (CRESWELL, 2010). Com relação a esta pesquisa o universo foi a serventia localizada na cidade de Ceará-Mirim/RN e os dados estudados não se comportaram como material probabilístico, ou seja, são fatos e produção de material/documentos de extrema importância que correspondem à realidade daquela empresa, que é composta pelos gestores da serventia, sendo um titular cartorial denominado como tabelião e registrador, juntamente com dois substitutos; e ainda por seis colaboradores, sendo com vínculo empregatício direto para a serventia em estudo, conforme detalhado no item 1.2 deste trabalho.

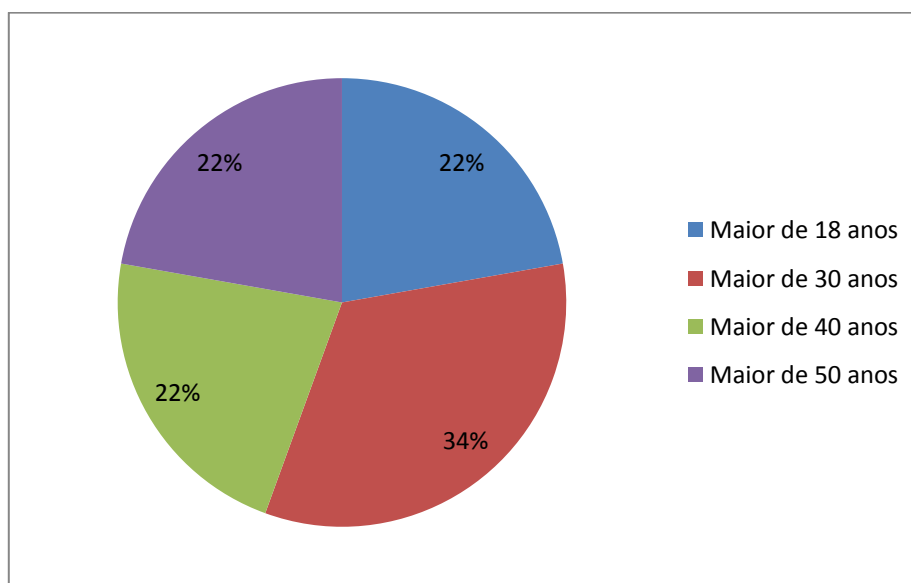
Diante do exposto, o método aplicado para a pesquisa realizada, foi direcionado, inicialmente, aos setores conhecidos como *front office*: atendimento ao

público – local em que são realizadas autenticações, reconhecimento de firma, procuração pública e casamentos. Dando seguimento ao estudo em questão, a referida metodologia também foi aplicada em outro setor interno, onde são realizadas a redação de escrituras (por exemplo: compra e venda de imóvel, divórcio, hipotecas de imóveis e segundo traslado de escrituras) e validação desses documentos por assinatura do tabelião ou seus substitutos.

4. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Como foi mencionando na metodologia, foi realizada uma pesquisa interna e específica para os funcionários daquela repartição durante os meses de agosto e setembro de 2016, com objetivo de analisar as informações obtidas no questionário, contendo 7 questões, sendo 6 fechadas e 1 aberta. As considerações que seguem estão fundamentadas em análises dos relatórios.

Gráfico 1 – Idade da equipe

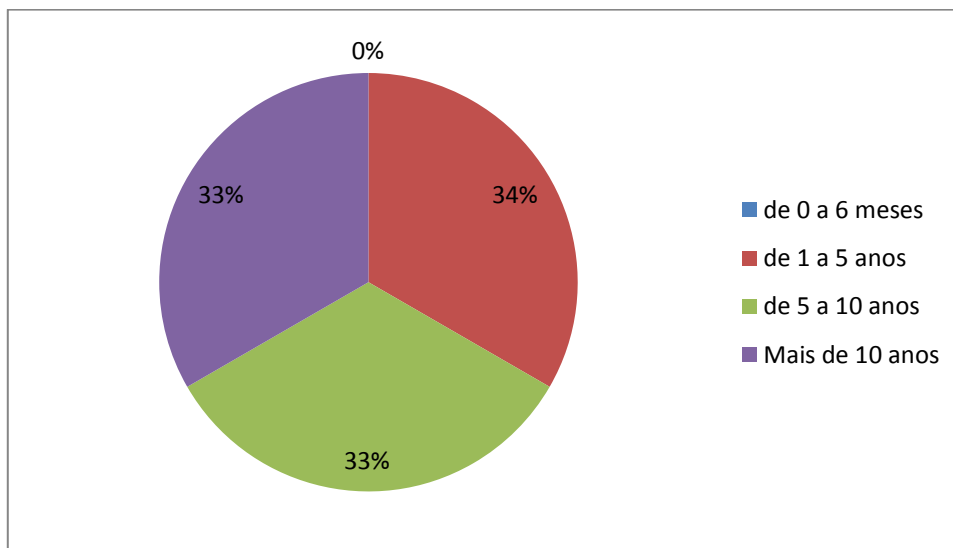


Fonte: Dados da pesquisa, agosto/setembro 2016.

O questionário foi iniciado avaliando-se a idade dos funcionários. Conforme se observa no gráfico 1, um grupo com uma diversidade bastante grande atuando em um mesmo ambiente de trabalho que resulta numa alta diversidade de pensamentos e conduta de trabalho, gerando assim choque de pensamentos, opiniões diversas. A

faixa etária predominante está entre os 30 anos acima, com isso, percebe-se a uma significativa parcela de colaboradores com um nível de maturidade ao qual se apresenta como fator importante para uma organização como cartório, que precisa de pessoa serias, para terem maior respeito e segurança, devido a alta burocracia existente no mesmo.

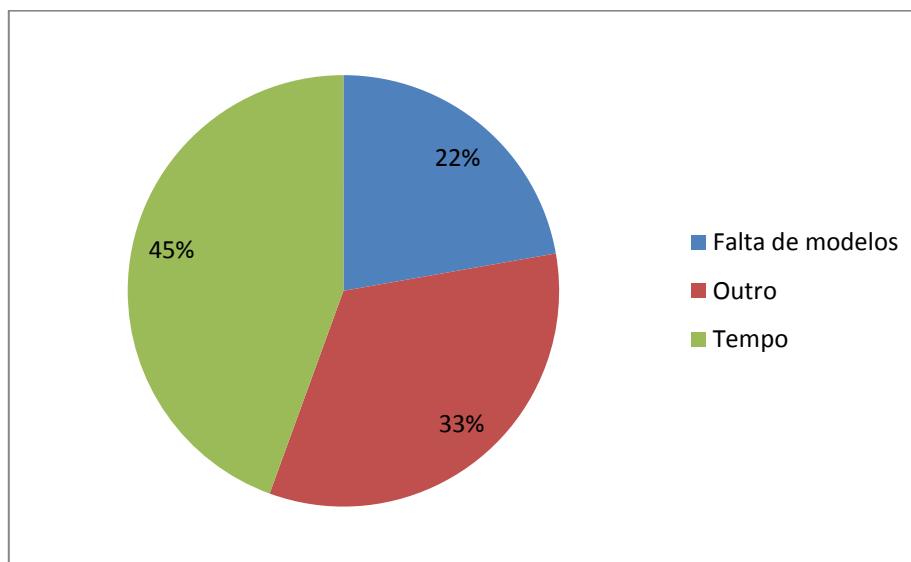
Gráfico 2 – Tempo de serviço.



Fonte: Dados da pesquisa, agosto/setembro 2016.

No gráfico 2 observa-se um equilíbrio entre diversas faixas de tempo de serviço, onde aqueles funcionários com idade superior a 40 anos, estão em atividade na mesma empresa há mais de 10 anos, totalizando 33%. Essa observação permite concluir que profissionais nessa faixa etária possuem maior resistência a novas práticas direcionadas ao meio virtual. Outros 33% estão entre os funcionários de 5 a 10 anos, evidenciando que a organização detém de boa parte de colaboradores com bom tempo de trabalho.

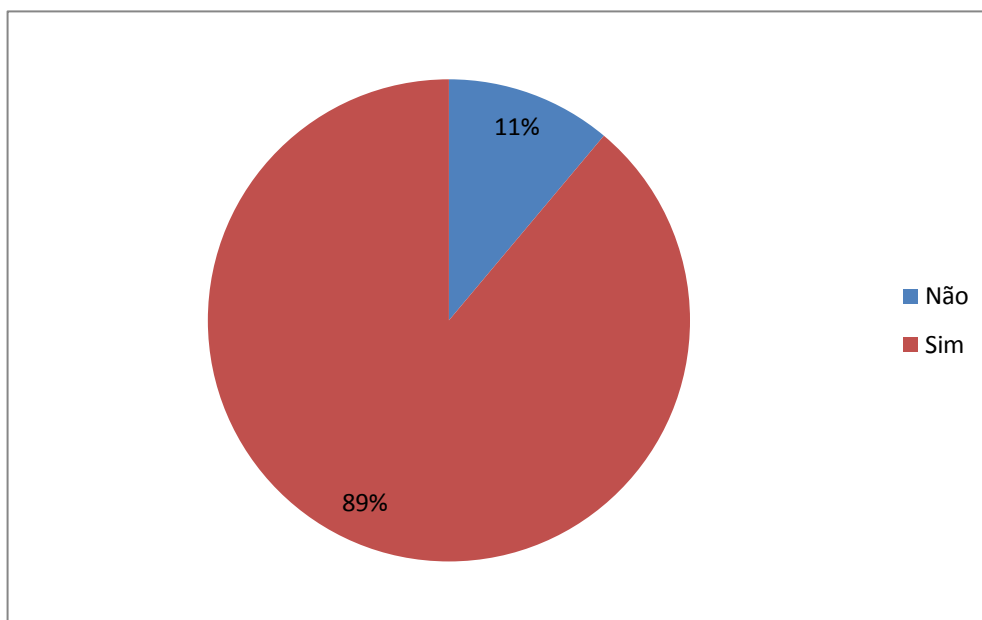
Gráfico 3 – Maior dificuldade em ambiente de trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa, agosto/setembro 2016.

De acordo com o gráfico 3 observa-se que 45% dos entrevistados apontam o tempo como maior dificuldade no seu trabalho, esse fato decorre da grande demanda de serviços existentes no cartório, compactuando com o espaço que não oferece acomodação para inserção de novos colaboradores a fim de minimizar o tempo para entrega dos documentos solicitados. Em paralelo a falta de tempo, credita-se a falta de modelos padronizados um ponto relevante para a maior dificuldade em ambiente de trabalho – documentos padronizados norteiam e permitem maior agilidade na redação de documentos dessa natureza. Finalmente, o termo “outros”, que representam 33%, aponta a falta de unificação nas informações e serviços como fator relevante nesse item. Esse aspecto, no entanto, entra em concordância com um dos objetivos específicos desse estudo, que propõe criar um ambiente virtual para padronizar e atuar diretamente nesse ponto com o intuito de acelerar a pesquisa de modelos, para fazer determinado serviço.

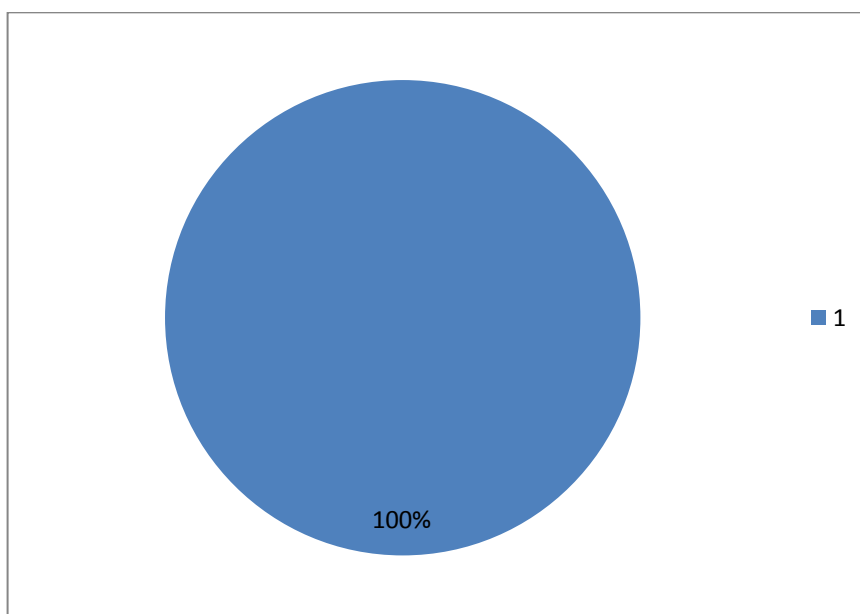
Gráfico 4 – Melhoria no trabalho com criação de ambientes virtuais.



Fonte: Dados da pesquisa, agosto/setembro 2016.

Analisando o gráfico 4 interpreta-se que a grande maioria - 89% - opina a favor da criação de ambientes virtuais, com isso conclui-se que há realmente uma necessidade de um ambiente virtual para pesquisa, o que acarretaria em um melhor serviço e mais rapidez no atendimento.

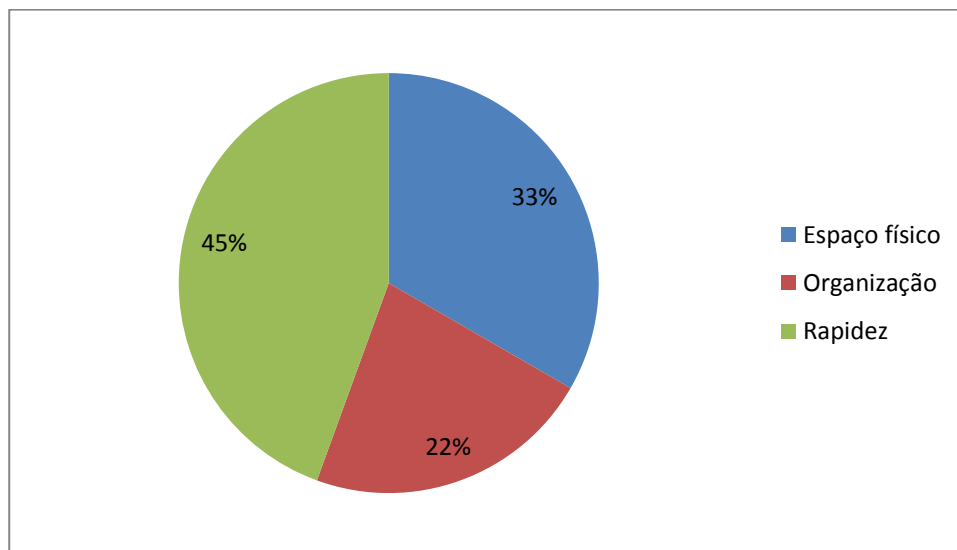
Gráfico 5 – Melhoria no trabalho com padronização dos serviços.



Fonte: Dados da pesquisa, agosto/setembro 2016.

O gráfico 5 demonstra uma unanimidade nas opiniões dos entrevistados, aonde 100% acredita que sim, a padronização dos serviços é algo fundamental, em que o cartório trabalha com produção, com grande volume, ou seja, padronizando os serviços facilitaria, agilizaria a realização dos mesmos, isso demonstra que o estudo em questão afetaria positivamente o trabalho dos funcionários da organização.

Gráfico 6 – Avaliação dos clientes pelo ponto de vista dos funcionários.



Fonte: Dados da pesquisa, agosto/setembro 2016.

A grande revolução da qualidade ocorrida nos últimos anos trouxe consigo uma nova visão no relacionamento entre o cliente e prestadores de serviço. Procura-se desenvolver atualmente um clima de confiança mútua onde ambos saem ganhando, gerando desta forma uma parceria entre eles. Nesta parceria, o funcionário do cartório ajuda no desenvolvimento do documento e com isso garante qualidade no produto final. Diante do exposto, a questão avaliada e representada no gráfico 6 constata que 45% dos funcionários entende que os clientes avaliam de forma positiva a rapidez na entrega dos serviços, 33% sentem-se confortáveis nas instalações físicas (prédio novo com ambiente climatizado, limpo e bem iluminado) e 22% acreditam que a organização é um ponto forte.

De forma aberta e subjetiva, a pergunta de número 7 do questionário de como a padronização poderia beneficiar os serviços do seu trabalho, aonde os respondentes, identificaram com o questionamento que, a partir da padronização dos serviços prestados, a empresa em análise alcançaria agilidade nos processos, qualidade do serviço, organização, satisfação no atendimento aos clientes e, com

isso, como facilitaria a vida dos funcionários. Essas observações mostram o interesse dos funcionários em atender as expectativas dos clientes e também melhorar seu próprio meio de trabalho, livre de erros, dando mais confiabilidade para os clientes como do colaborador na realização dos serviços.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta deste trabalho foi fundamentada na avaliação e melhoria dos serviços cartorários do 2º ofício de notas de Ceará-Mirim/RN. A avaliação se deu em função da análise de um questionário aplicado entre os funcionários dessa empresa, que apontaram tempo de realização de serviços e padronização de documentos, o maior ponto conflitante.

Dentre os aspectos analisados, observou-se que, quanto maior a idade da equipe formada, maior a resistência em automatizar o sistema de trabalho, em modificar os hábitos já implementados na empresa. Em contrapartida, as contratações realizadas nos últimos cinco anos se deram com pessoas próximas a 30 anos de idade, o que leva a possibilidade de incorporação de novas tecnologias. Analisando as avaliações do questionário aplicado, observou-se que existe uma coerência entre as opiniões dos colaboradores, ou seja, tempo, falta de modelos e unificação se destacaram como principais aspectos a serem reparados.

Face ao que foi discutido, é possível constatar que os objetivos do referido trabalho foram alcançados a partir da avaliação dos funcionários da empresa, a minimização de erros é um aspecto de grande relevância para a qualidade do produto final. Outrossim, o fato de criar um ambiente virtual com o objetivo de padronizar os serviços facilitando o acesso de modelos e o armazenamento de informações, tais como redação de procuração e escrituras públicas, seria uma solução cabível à repartição estudada, pois ajudaria a acelerar a realização desses serviços e implicaria positivamente na qualidade do trabalho de todos os que estão ali envolvidos. Diante da verificação da necessidade, o referido ambiente virtual encontra-se em desenvolvimento.

REFERÊNCIAS

ANOREG/BR (Associação dos notários e registradores do Brasil – 2016).

ALGARTE, Waldir; QUINTANILHA, Delma. **A historia da qualidade e o programa brasileiro da qualidade e produtividade**. Rio de Janeiro: Inmetro/senai, 2000. 143 p. (658.56011(81)).

CLEMES, Johnny Gustavo. **Método para funcionamento eficiente e eficaz de uma unidade judiciária**: como a representação dos processos de trabalho por meio de fluxogramas pode revolucionar a prestação do serviço jurisdicional nos juizados especiais cíveis, Mestrado Profissional em Poder Judiciário, FGV, 2010.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa. Métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DAMAZIO, ALEX. **Administrando com a gestão pela qualidade total**. Editora InterciênciaLtda, 1998.

DE PLÁCIDO E SILVA, Oscar Joseph. **Vocabulário jurídico**. 17ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2000, p. 155.

FANUCK, Lia Celi. Cadernos de Saúde Pública. RJ, 2 (4): 440-448; out/dez, 1986.

FINCH, C. E. **Serviços extrajudiciais**: Desvendando o Relacionamento Cliente-Cartório – Programa de Mestrado Profissional em Administração, Faculdade Pedro Leopoldo, 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

Disponível em: <<http://2.bp.blogspot.com>> acessado em 15 de Junho de 2016.

HOLANDA FERREIRA, Aurélio Buarque de. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986, p. 361.

JUNG, Carlos Fernando. **Metodologia para pesquisa e desenvolvimento**. Aplicada a novas tecnologias, produtos e processos. Rio de Janeiro: Axcel Books do Brasil, 2004.

JURAN, J. M. **Novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços**. Livraria Pioneira Editora, 1992.

Las Casas – 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MOREIRA, Heraldo. **Diferença entre cartório judicial (atuais secretarias) e extrajudicial**. Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994. Disponível em: <<http://www.blogsoestado.com/heraldomoreira/2013/05/17>>, acesso em 02 de jun. de 2016.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

O projeto de artigo apresentado na disciplina de TCC II como requisito para a obtenção do título de bacharel em Administração. O presente trabalho segue o questionário abaixo como instrumento de coleta de dados que será aplicado a fim de atender os objetos de pesquisa.

1- Qual sua idade/ tempo de profissão?

- ☐ () Maior de 18 anos
- ☐ () Maior de 30 anos
- ☐ () Maior de 40 anos
- ☐ () Maior de 50 anos

- * Tempo de Profissão:
- ☐ () Menos de 5 anos
 - ☐ () Menos de 10 anos
 - ☐ () 10 anos ou mais

2- Há quanto tempo trabalha na organização?

- ☐ () de 0 a 6 meses
- ☐ () de 1 a 5 anos
- ☐ () de 5 a 10 anos
- ☐ () Mais de 10 anos

3- Qual a maior dificuldade enfrentada em relação à atividade executada no seu ambiente de trabalho?

- ☐ () Falta de material
- ☐ () Tempo
- ☐ () Falta de modelos
- ☐ () Outro: _____

4- Em sua opinião, a criação de ambientes virtuais para pesquisas em atendimento ao cliente pode facilitar no tocante à agilidade do seu trabalho?

- ☐ () SIM
- ☐ () NÃO

5- Em sua opinião, a padronização dos serviços beneficiaria o trabalho desenvolvido no cartório?

- ☐ () SIM
- ☐ () NÃO

6- Em sua opinião, qual aspecto mais avaliado pelos clientes nos serviços prestados pelo cartório?

() Rapidez

() Organização

() Espaço físico

() Outro: _____

7- Como a padronização dos serviços pode beneficiar no seu trabalho?
