

REFORMULAÇÃO DE PROCESSOS EM UM CENÁRIO PANDÊMICO: ESTUDO DE CASO EM UM CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL.

Fábio Luciano Rocha Silva¹, Miriam Karla Rocha²

Resumo: A pandemia causada pelo novo coronavírus, a COVID-19, foi a ferramenta principal para que muitas organizações, mesmo que de maneira rápida e forçada, adequassem, todas ou boa parte de suas atividades e/ou prestações de serviços (PS) a forma virtual, em que a forma presencial seria dispensada, mediante artifícios que possibilitassem a prestação de serviço e a satisfação de quem a buscasse, de forma segura e além disso, eficiente e eficaz. Diante disso, o presente artigo tem por objetivo reformular e analisar a viabilidade de um processo do cartório: emissão de segundas vias seja de nascimento, casamento ou óbito, diante da impossibilidade de PS de forma presencial, considerando o cenário de pandemia enfrentada global e atualmente pelo mundo. Considerando isto e baseado no cotidiano vivenciado pelo cartório, este artigo foi configurado por meio de mapeamento e fluxograma da prestação de emissão de 2ª vias, de como adequar a execução das atividades e a satisfação dos clientes, levando em conta, além disso, a biossegurança dos funcionários/clientes, a fim de impedir a propagação do vírus. Com isso, o cartório de registro civil, buscou instrumentos que viabilizasse sua atuação como organização dentro do âmbito de mercado competitivo, e garantiu a sua prestação de serviço e sua adequação às medidas de biossegurança impostas pela OMS (Organização Mundial da Saúde).

Palavras-chave: pandemia; segunda via; prestação de serviço.

1. INTRODUÇÃO

No cenário de pandemia, pela COVID-19, iniciada na China em 31 de dezembro de 2019 e declarada, pela Organização Mundial da Saúde em 11 de março de 2020 (OMS, 2020), pandemia, pode ser tida como a disseminação de caráter mundial de uma patologia, tendo sua transmissão sustentada de pessoa por pessoa. Nesse sentido, as organizações foram obrigadas a se adequarem de forma rápida e produtiva, ao que se conceituaria de “novo normal”, já que a doença era transmitida por contato próximo, aperto de mão, contato com superfície de objetos contaminados seguido à boca, nariz ou olhos.

Com a pandemia chegando à porta, e essa já seria, segundo a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS, 2021), a sexta vez na história da humanidade, que uma emergência de saúde pública de importância internacional era declarada, assolando as nações em si, o mundo mercadológico se perguntava: como manter as atividades e como continuar trabalhando? Como as organizações continuariam atuando no mercado? Essas eram algumas das inúmeras interrogações que surgiram e surgiriam no meio dessa situação incerta. Como trabalhar em meio ao caos e como manter a segurança de empregadores/empregados e clientes?

Nesse contexto de incertezas, as organizações buscaram ferramentas que possibilitassem a continuação de sua atuação dentro do mercado, ao mesmo tempo que garantisse a biossegurança dos empregadores, empregados e clientes. Por exemplo, Lima et. al (2021) mostrou que, durante a pandemia, uma universidade federal modernizou um dos seus processos proporcionando melhoria no atendimento. Assim, diversas delas tornaram sua prestação de serviço cada vez mais virtual, evitando ao máximo, contato físico entre empregado/cliente, além de promover agilidade e comodidade na PS. Levando isso em consideração, era preciso ferramentas e artifícios que garantisse o funcionamento das organizações e viabilizasse a segurança de todos os envolvidos. O que deveria ser feito e como seria feito, em tempo recorde, já que a pandemia já era a companheira mais indesejável e inevitável no mercado.

Com isso, essa seria uma nova experiência, inovação tecnológica, mas que ainda assim, não garantiria sucesso, apesar de ser teoricamente eficaz, a prática traria consigo inúmeras dificuldades de como se adequar ao meio virtual, a disponibilidade de equipamentos e treinamentos dos funcionários, porque além dessa adequação tecnológica, o mundo precisava se adequar às medidas de biossegurança que resultaria na proteção coletiva e na não disseminação do novo coronavírus mundo à fora. Como os serviços não poderiam parar e pessoas eram impedidas de saírem de suas casas, a fim de evitar propagação do novo coronavírus, a manutenção das atividades diárias configurava um novo desafio.

Dentre as diversas organizações de diversas áreas, um dos cartórios de registro civil do interior do Rio Grande do Norte, usou de ferramentas virtuais para se adequar ao cenário de pandemia, assim como as demais organizações que fizeram uso de artifícios para se adequarem à pandemia. Neste cartório, incluem-se os serviços de emissão de

2ª vias de certidões de nascimento/casamento/óbito, documentos que são emitidos pelos Cartórios de Registro Civil. Antes desta situação emergencial de saúde, estes serviços eram prestados de forma presencial, em que o cliente se dirigia ao cartório e solicitava o documento que era entregue no prazo estabelecido. No entanto, com o advento da pandemia da COVID-19, como poderiam garantir a segurança paralela a excelência na adequação de prestação de serviços virtuais? Ainda, como esta experiência poderia proporcionar uma melhoria na PS?

Considerando o exposto, o presente trabalho objetiva descrever a atuação de uma organização antes, e durante a pandemia, no período chamado de “novo normal”. Como esta organização se adequou as medidas de biossegurança e reformulou sua PS garantindo benefícios físicos aos colaboradores e clientes, além disso, diminuindo a disseminação do novo coronavírus.

2. ATUAÇÃO DOS CARTÓRIOS NO BRASIL

Desde o período colonial, entre os séculos XVI e XIX, o Brasil já incorporava através das Ordenações do Reino serviços notariais e registrais. Porém, só mais tarde, quando o Brasil já não era mais Colônia e sim República, é que os cartórios puderam ter uma efetividade e atuação maior, isso porque cada unidade federativa do país, passou a ter e promulgar suas próprias normas de Justiça, junto as Organizações Judiciárias.

Com isso, o art. 236 da Constituição Federal (CF) de 1988, nos seus termos, diz que “os serviços notariais e de registro são exercidos em caráter privado, por delegação do poder público”. Mas somente em 1994, no dia 18 de novembro surge a Lei 8.935 que regulamenta o art. 236 da CF. De acordo com a Lei 8.935 em seu Art 1º “Serviços notariais e de registro são os de organização técnico administrativa destinados a garantir a publicidade, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos.”, foi a partir daí também que se reformulou e alterou-se o termo “Cartório” pelo termo “Serviço”.

2.1. ÁREAS DE ATUAÇÃO

De acordo com o artigo 5º da Lei 8.935/94 – Lei do Notários e Registrados, são sete as áreas de atuação dos cartórios extrajudiciais no Brasil, sendo estas:

- I. **Serviços de Notas:** Nesta área, o cartório é responsável pela lavratura de procurações, bem como de escrituras de todas as naturezas, registro e reconhecimento de assinaturas e autenticação de documentos;
- II. **Serviços de Protestos de Títulos:** O cartório, nesta área, é responsável pela lavratura de protestos dos títulos de documentos de dívidas, bem como dos atos acessórios a eles relativos;
- III. **Serviços de Registro de Imóveis:** Esta área abrange os registros e as eventuais e futuras averbações dos títulos ou dos atos constitutivos, translativos, declaratórios e extintivos de direitos reais sobre imóveis (urbanos ou rurais) reconhecidos em lei, garantido de forma eficaz e válida qualquer transação cabível a este imóvel;
- IV. **Serviços de Registro de Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas:** São realizados os registros de estatutos, atos constitutivos, contratos, compromisso das sociedades civis, literárias, morais, religiosas e científicas. Ainda nessa área, registra-se de forma facultativa, outros documentos para sua conservação futura, como por exemplo, outras atividades que não possuam um ofício especificado;
- V. **Serviços de Registro Civil das Pessoas Naturais:** Essa é a área em que se executa os assentos de registros de nascimentos, casamentos e óbitos, além de eventuais atos consequentes deste registro, tais como: averbações, comunicados, 2ª vias e etc;
- VI. **Serviços de Registros de Contratos Marítimos:** Essa área é disponibilizada por apenas alguns estados do país, tratando de forma peculiar de transações de embarcações marítimas;
- VII. **Serviços de Registros de Distribuição:** Nessa área é feita a distribuição equitativa de serviços propriamente especificados na lei. Essa lei aborda os serviços que são aqueles específicos, inerentes a função tratada.

3. PERFIL DO CARTÓRIO EM ESTUDO

O Serviço Único Notarial e Registral (SUNR) atua no ramo de prestação de serviço, na garantia da publicidade, autenticidade e segurança de atos jurídicos, principalmente na cidade onde este está inserido. O cartório em estudo, é o único do município, no interior do Rio Grande do Norte e atende a demanda da zona urbana e zona rural. Este tem se adequando às normas de biossegurança impostas e orientadas pela OMS, em virtude da pandemia causada pelo novo coronavírus, também chamada de COVID-19 e que tem assolado mundo à fora.

3.1 QUADRO DE FUNCIONÁRIOS

- ✓ 01 Notário e Registrador Titular;
- ✓ 01 Notário e Registrador Substituto;
- ✓ 03 Escreventes Autorizados;
- ✓ 01 Auxiliar de Serviços Gerais – ASG.

3.2. DIAS E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

Os dias e horários de funcionamento são, de segunda à sexta-feira (exceto feriados nacionais, estaduais e municipais) no horário das 07h30min às 12h00min no turno matutino, com parada de 1 hora e 30 minutos para almoço, e no turno vespertino, no horário das 13h30min às 16h30min (atendimento ao público) com adição de 30 minutos para serviços internos, finalização de sistemas, por exemplo, encerrando o expediente geral às 17h00min.

3.3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO CARTÓRIO

- ✓ 01 - Área de espera, antes de ser chamado para hall de atendimento;
- ✓ 01 - Hall de atendimento;
- ✓ 01 - Arquivo;
- ✓ 01 - Sala do tabelião;
- ✓ 01 - Banheiro (masculino e feminino).

4. MÉTODO DE PESQUISA

Para confecção do artigo, foi analisada a realidade vivida pelos usuários e a alta demanda de solicitações para emissão de 2ª via de certidão de nascimento, casamento e/ou óbito, o motivo da escolha dessa prestação de serviço, ao cartório de registro civil de uma cidade no interior do Rio Grande do Norte. Mediante essa realidade e impulsionado principalmente, a curto prazo, pelo surgimento do novo coronavírus, a COVID-19 que desencadeou uma pandemia, verificou-se a necessidade desta organização para manutenção de suas atividades e consequente prestação de serviços à comunidade onde esta permanece inserida, bem como atender aqueles que de forma não presencial, iriam necessitar dessa prestação de serviço.

No intuito de entender como se dava o processo de emissão de 2ª vias e como este se daria de forma não presencial, além de entender como seriam elaboradas e aplicadas as ferramentas que garantisse a biossegurança dos funcionários e clientes e possibilitasse a prestação de serviço de maneira totalmente remota, foi que se deu a formação deste artigo.

Eram tempos difíceis que exigiam agilidade e muita cautela no atendimento dos clientes. A curto prazo elaborou-se um plano de processos produtivos e de igual forma foi implementado. A modificação das atividades trouxe consigo muitos desafios e um deles era a mão de obra que devia se capacitar para atendimento totalmente remoto, o que também serviu de ferramenta para o presente artigo.

Considerando isso, a metodologia deste artigo baseou-se nas situações que seriam desencadeadas dentro da organização mediante a padronização remota da execução das atividades, mediante não só a inovação necessária, bem como a adequação, como consequência da imposição de medidas de segurança impostas pela OMS às organizações, e uma delas, era a manutenção de prestação de serviço de forma remota para evitar a propagação do vírus pela sociedade.

Esse processo de elaboração e implementação iniciado paralelamente ao início da pandemia, sanou de fato algumas necessidades imediatas e que atualmente ainda se encontra em constantes mudanças, até a adequação parcial ou até mesmo total da instituição, a virtualidade das atividades.

Nesse sentido, o método de pesquisa é compreendido em cinco etapas: **(I) mapear processos existentes; (II) identificar de riscos; (III) propor melhorias; (IV) implementar melhorias; (V) analisar os resultados obtidos por meio da implementação dessas melhorias.**

Etapas 1: Mapear os processos existentes

O mapeamento dos processos existentes na prestação de serviço pelo cartório, se deu no acompanhamento da execução das atividades diárias no cartório e como estas estavam sendo executadas, como eram divididas, a ordem e tempo de execução de cada uma delas. Nessa etapa, os próprios funcionários faziam anotações de como eles executavam cada etapa, nas atividades diárias, o tempo de execução, a ordem de execução, e se existe preferências nas realizações dessas tarefas, e o porquê dessas preferências, além de anotarem as dificuldades encontradas por cada um, no cumprimento de suas obrigações. Eram anotados também quem se envolvia em cada atividade, a descrição de entradas e saídas de recursos, pois a partir daí, era que se orientava o caminho para a identificação dos problemas apresentados nos processos de prestação de serviços pelo cartório, que vão desde a adequação as medidas, bem como implementar novas tecnologias, e com isso, possibilitar a agregação de melhorias, o que depende do mapeamento do que de fato afeta ou dificulta a atuação da organização.

Etapas 2: Identificar os problemas

No cartório, os colaboradores tinham contato físico direto com a maioria dos clientes, então era primordial, estabelecer uma ponte de proteção entre ambos ao mesmo tempo que garantisse a execução da prestação de serviço. Feito, analisado e documentado, o mapeamento dos processos existentes, possibilitou que partisse para a fase em que são realizadas as identificações dos problemas apresentados aos colaboradores e clientes em geral. Nesta fase, os problemas são identificados, considerando normas e artifícios de identificação ergonômicos, físicos, biológicos, químicos e de acidentes, a fim de se estabelecer os vilões trabalhistas, além de identificar de fato, quais problemas, fugiam às medidas impostas pelas OMS nesse período de pandemia, para que feita a identificação destes, fosse formulada e estabelecida possível ou possíveis soluções.

Etapas 3: Propor melhorias

Após a identificação dos problemas, elaborou-se as propostas de melhorias as fases da execução de cada atividade. O que poderia ser mudado, o que de fato traria ou resultaria em problemas e como esses deviam ser tratados. Essas propostas serviam para minimizar os erros apresentados durante todo os processos de execução existentes no cartório. Essa busca por melhorias, frente a globalização e as medidas impostas pela OMS, nos processos e na capacidade produtiva e salubre dos funcionários e clientes, despontaria como cumprimento das medidas. Além de ser um diferencial, a inovação ao atendimento às necessidades dos mercados, proporcionava o desfrute de vantagens, em relação às demais organizações, pois a articulação a elaboração de melhorias de forma sistêmica traria, assim como trouxe, inúmeros benefícios ao cartório.

Etapas 4: Implementar as propostas de melhorias

Com essa elaboração, partiu-se para a fase de implementação das melhorias determinadas, bem como as medidas de biossegurança impostas pelos órgãos competentes. Potencializar a produção é a chave para o crescimento e desenvolvimento de muitas organizações, mas atrelado a isso, a busca por melhorias é sempre fundamental. A implementação dessas propostas, além de benefícios, é a ponte entre a realidade tecnológica e inovadora ao sucesso da organização no mercado. A implementação das propostas de melhorias e avanços tecnológicos iria garantir a segurança dos funcionários e clientes, além disso, manter o funcionamento do cartório. A maioria das propostas de caráter tecnológico, foi um passo desafiador, tendo em vista o custo de implementação, a execução de novos hábitos trabalhistas, porém foi encarada de forma bem-sucedida pelos funcionários e clientes. Foi uma ferramenta, sem dúvidas, que possibilitou uma gestão eficaz e eficiente, permitindo um ambiente salubre, funcionários ativos e clientes satisfeitos.

Etapas 5: Analisar os resultados apresentados com a implementação das propostas de melhorias

Feito a implementação, obteve-se os resultados e a partir desses resultados, identificou-se novos problemas que ainda deviam ser melhorados ou ainda outros que podiam ser otimizados e ter suas possíveis soluções aprimoradas. A análise dos resultados possibilita crescimento contínuo à organização. Garantir a gestão do recurso humano “é a função que permite a colaboração eficaz das pessoas, empregados, funcionários, recursos humanos, talentos ou qualquer denominação que seja utilizada, para alcançar os objetivos organizacionais e individuais” (CHIAVENATO, 2010, p. 11). Tendo isso por base, a importância de se ter bons resultados com a implementação de melhorias, seria indispensável e os resultados obtidos foram aplaudidos por toda organização em geral, além de elogios que se obteve por muitos usuários dos serviços ofertados pelo cartório. Esses resultados mantiveram melhorias contínuas, um ciclo que garantia o cartório se manter como organização competitiva no mercado e proporcionando um ambiente de trabalho salubre.

5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esta aba, trata sobre os resultados e discussões que foram adquiridos durante todo o processo de adequação do cartório às medidas impostas pela Organização Mundial de Saúde.

Serão descritas as solicitações de 2ª Vias de certidão de nascimento, casamento e óbito antes e durante a pandemia e como o modelo implementado durante a pandemia se estabelece atuante até os dias atuais.

O modelo de prestação de serviço adotado durante a pandemia trouxe melhorias e estas se apresentam influentes até hoje, tendo em vista que permitiu à organização a busca por erros e soluções que beneficiem a organização de forma geral.

5.1. DESCRIÇÃO DA SOLICITAÇÃO DA 2ª VIA DE CERTIDÃO – ANTES A PANDEMIA

A segunda via da certidão de nascimento, casamento e/ou óbito, é um documento emitido pelo cartório de registro civil de pessoas naturais, onde a parte interessada é registrada. Ela substitui a primeira via das certidões citadas anteriormente, em caso de perda, rasura e etc. Ela atua com a mesma função da primeira via, podendo ser usada de igual forma.

O seu pedido é feito no cartório onde a parte se encontra registrada, e pode ser feita mediante pagamento de custas (tabeladas) ou de maneira isenta, caso o solicitante não disponha de condições financeiras para o pagamento desta e com isso, assine declaração de isenção atestando sua situação financeira atual ao pedido.

Esta certidão, antes da pandemia, era solicitada presencialmente. A parte interessada verbalmente fazia o pedido e assim, este seguia as operações-padrão em sua ordem e tempo de execução, sendo que após a solicitação verbal, o pagamento de 50% era feito em espécie ao cartório em consequências das custas (tabeladas) a serem pagas ou assinado declaração de isenção.

Feito o pagamento ou assinada a declaração de isenção, o pedido era protocolado e partia-se para fase de busca nos livros referente a certidão pedida, nascimento em livros de assentos de nascimentos, casamento em livros de termos de casamento e óbito em livros de registros de óbitos, do arquivo do cartório. Encontrado o registro, a parte era notificada, pelo telefone, da busca positiva e agendava o dia de voltar ao cartório para a busca física do documento.

Após esse agendamento, a certidão passaria para a fase de inserção no sistema (*software*) de emissão, onde era feito o preenchimento dos dados listados na tabela 1 abaixo. Na data agendada, o funcionário ainda por meio de um sistema (*software*) geraria o selo e então a certidão era impressa, em papel timbrado. Logo em seguida era carimbada e assinada, o que permitiria o pagamento dos 50% restantes e a entrega, da 2ª via da certidão, presencialmente a parte interessada.

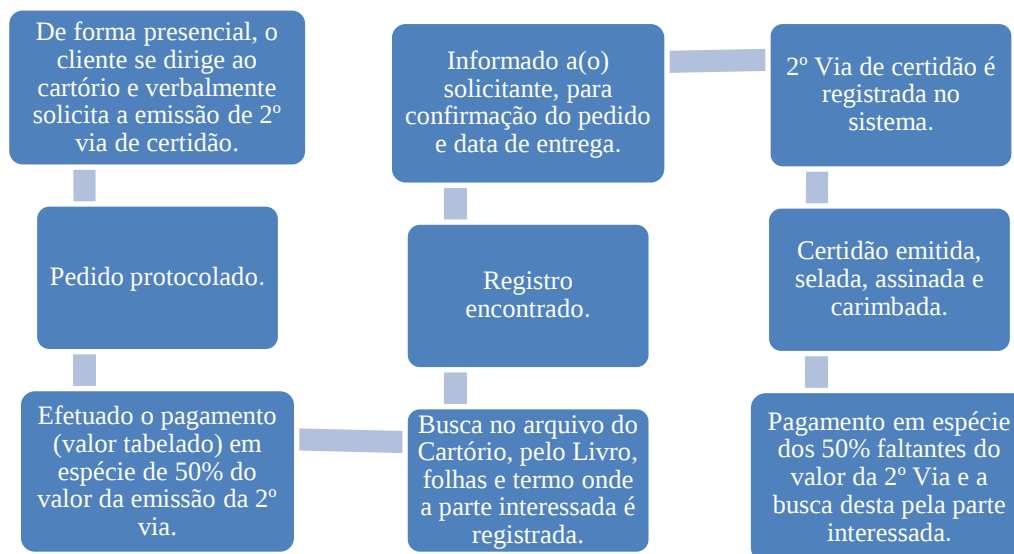
Na tabela 1, apresenta-se quais informações são descritas no documento de 2ª via de certidão. São 3 colunas e cada coluna corresponde a um tipo de serviço distinto, todos da mesma área civil, mas em tópicos diferentes. Na coluna 1, estão descritos os dados que são dispostos nas 2ª vias de nascimento, na coluna 2, estão descritos os dados constantes do documento de 2ª via de casamento e por fim, na coluna 3, estão descritos os dados que são disponibilizados nas 2ª vias de óbito. Cada documento apresenta suas características e importância na área civil.

Coluna 1 - 2ª via de nascimento	Coluna 2 - 2ª via de casamento:	Coluna 3 - 2ª via de óbito:
✓ Nome completo do registrado; ✓ CPF do registrado; ✓ Data de nascimento; ✓ Hora de nascimento; ✓ Naturalidade; ✓ Município onde a parte é registrada; ✓ Local de nascimento do registrado; ✓ Filiação do registrado; ✓ Avós do registrado; ✓ A informação se o registrado é ou não gêmeo, bem como nome completo e matrícula, caso seja gêmeo; ✓ Data de nascimento por extenso; ✓ Número da Declaração de Nascido Vivo (DNV); ✓ Averbações, anotações a acrescentar (caso seja necessário); ✓ Anotações de cadastro atualizado de acordo com a solicitação: RG, PIS/PASEP, passaporte, carteira nacional de saúde, título de eleitor, grupo sanguíneo e CEP do registrado, comunicado eventual de casamento ou de óbito.	✓ Nomes completos dos registrados; ✓ CPF's do registrados; ✓ Data de nascimento de ambos; ✓ Naturalidade; ✓ Nacionalidade; ✓ Filiação; ✓ Data de registro do casamento; ✓ Regime de bens adotados pelos nubentes; ✓ Nome alterado (caso haja alteração mediante o casamento); ✓ Averbações, anotações a acrescentar (caso seja necessário); ✓ Anotações de cadastro atualizado de acordo com a solicitação: RG, PIS/PASEP, passaporte, carteira nacional de saúde, título de eleitor, tipo sanguíneo e CEP do registrado, bem como comunicado eventual de óbito.	✓ Nome completo do registrado; ✓ CPF do registrado; ✓ Sexo; ✓ Cor; ✓ Estado civil; ✓ Idade; ✓ Naturalidade; ✓ RG; ✓ A informação se era ou não eleitor; ✓ Filiação; ✓ Endereço; ✓ Data de falecimento; ✓ Horário de falecimento; ✓ Local de falecimento; ✓ Causa(s) da morte; ✓ Cemitério onde o falecido foi sepultado; ✓ Declarante das informações constantes na certidão; ✓ Nome e número do documento do médico que atestou o óbito; ✓ Número da Declaração de Óbito (DO); ✓ Averbações, anotações a acrescentar (caso seja necessário); ✓ Anotações de cadastro atualizado de acordo com a solicitação: RG, PIS/PASEP, passaporte, carteira nacional de saúde, título de eleitor, tipo sanguíneo e CEP do registrado.

Tabela 01: Descrição dos dados constantes nas 2ª Vias

5.2. EMISSÃO DE 2ª VIA DE CERTIDÃO EMITIDA MEDIANTE PAGAMENTO DE CUSTAS (09 ETAPAS)

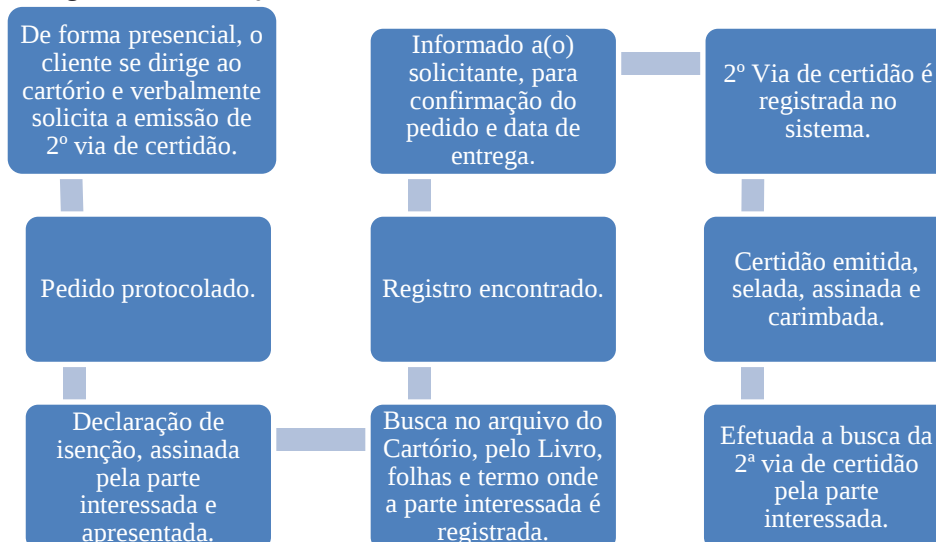
Figura 01: Solicitação de 2ª Via de Certidão de Nascimento/Casamento/Óbito



Na figura 01, por título: Solicitação de 2ª Via de Certidão de Nascimento/Casamento/Óbito, são apresentadas as fases que o processo de solicitação do documento de 2ª via de certidão assume, é uma sequência da execução da mencionada solicitação.

5.3. EMISSÃO DE 2ª VIA DE CERTIDÃO EMITIDA MEDIANTE ISENÇÃO DE CUSTAS (09 ETAPAS)

Figura 02: Solicitação de 2ª Via de Certidão de Nascimento/Casamento/Óbito



Na figura 02, por título: Solicitação de 2ª Via de Certidão de Nascimento/Casamento/Óbito, são apresentadas as 09 fases que assume o processo de solicitação do documento de 2ª via de certidão. Nesta figura, são descritas as etapas sequenciais da execução da mencionada solicitação.

5.4. DESCRIÇÃO DA SOLICITAÇÃO (REMOTA) DA 2ª VIA DE CERTIDÃO – DURANTE A PANDEMIA

De igual forma, citada no tópico 5.1 deste trabalho, a emissão de 2ª via de certidão de nascimento, casamento e/ou óbito é solicitada mediante perda, rasura ou algo similar, à primeira via de certidão. Durante a pandemia, iniciada em março de 2020, as adequações às medidas de biossegurança impostas pela OMS, ao mundo, as organizações e enfim, ao cartório, foram necessárias, tendo em vista, a manutenção deste como organização competitiva dentro do mercado.

O cartório passou por uma série de mudanças e hábitos para que fosse permitida a prestação de serviço e garantida a segurança dos clientes e funcionários, além de possibilitar um ambiente de trabalho salubre e com isso, frear a disseminação do novo coronavírus, transmitido de pessoa a pessoa, por contato físico direto ou por contato com objetos contaminados.

Nesse período os meios de comunicação virtuais, despontaram como utensílios relevantes no processo produtivo de muitas organizações. Semelhantemente no cartório, os meios de comunicação virtuais, foram as principais ferramentas diárias de trabalho, com isso, houve a criação de uma conta, no aplicativo *whatsapp*, da própria organização, para viabilizar a comunicação remota dos funcionários com as partes interessadas na prestação de serviço do cartório.

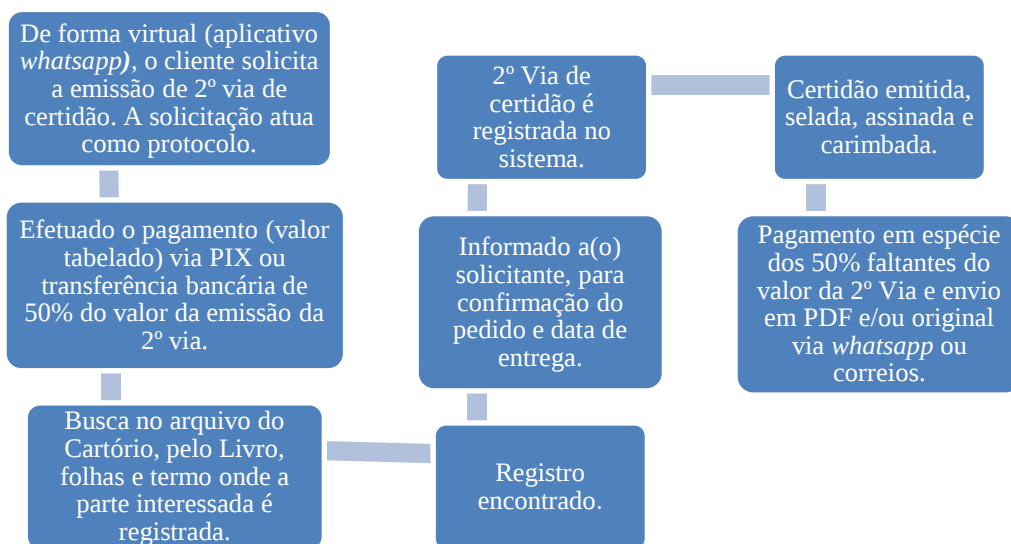
Ainda nesse período, foi criada no aplicativo da conta bancária da aberta em nome da instituição, a função PIX, que iria sem dúvida servir de auxílio para os pagamentos instantâneos das custas cobradas pela execução das atividades oferecidas pelo cartório, a sociedade, desde o protocolo da solicitação do serviço à conclusão deste, bem como o envio físico do documento via correios.

A seguir, apresenta-se mais duas figuras (figura 03 e figura 04) de emissão de 2ª via de certidão pelo cartório, durante esse período de pandemia e após as alterações cabíveis e essenciais para execução desta.

5.5. EMISSÃO DE 2ª VIA DE CERTIDÃO EMITIDA MEDIANTE PAGAMENTO DE CUSTAS, DURANTE A PANDEMIA (08 ETAPAS)

A seguir, na figura 03, apresenta-se as etapas sequenciais da solicitação de 2ª Via de Certidão de Nascimento/Casamento/Óbito, durante o período de pandemia, com alterações, a solicitação antes da pandemia.

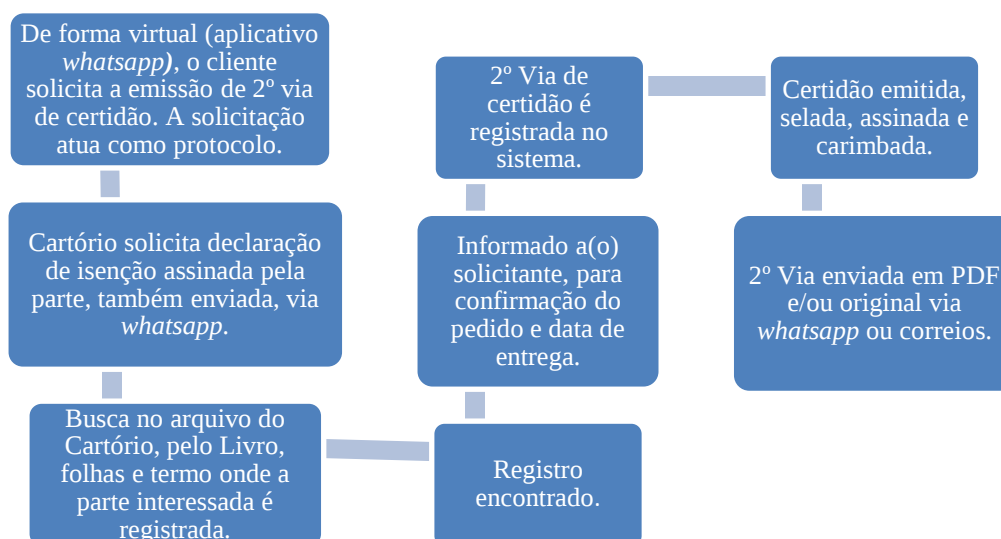
Figura 03: Solicitação de 2ª Via de Certidão de Nascimento/Casamento/Óbito



5.6. EMISSÃO DE 2ª VIA DE CERTIDÃO EMITIDA MEDIANTE ISENÇÃO DE CUSTAS, ANTES DA PANDEMIA (08 ETAPAS)

A seguir, na figura 04, apresenta-se as etapas sequenciais da solicitação, em 08 etapas, das 2ª Vias de Certidão de Nascimento/Casamento/Óbito, durante o período de pandemia, com alterações, a solicitação antes da pandemia, o que já era de fato, vivenciado como benefício tecnológico, resultando na agilidade e rapidez da execução das atividades, contribuindo para a manutenção da prestação de serviço, bem como a segurança dos colaboradores e usuários.

Figura 04: Solicitação de 2ª Via de Certidão de Nascimento/Casamento/Óbito



Após o mapeamento das solicitações antes e durante a pandemia, foram identificadas as operações que deviam ser melhoradas, além de perceber os inúmeros benefícios trazidos pelo novo modelo, implementado durante a pandemia.

Esse novo modelo permitiu ao cartório não só agilidade e garantia de atuação e prestação de serviço, bem como possibilitou a adoção de novos artifícios dentro da engenharia de produção que aprimorasse e otimizasse o processo de prestação de serviço num todo pelo cartório.

Foi ainda por meio desse novo modelo de solicitação elaborado que a organização percebeu a importância de mudança e gerenciamento de operação de execução de atividades. Como mapear cada etapa de prestação de serviço, como cada operação acontece e quais problemas ela traz consigo.

Além, de possibilitar a renovação diária do processo de prestação de serviço mediante identificação de erros, problemas, a busca por melhorias e adequações foram de extrema importância, proporcionando benefícios contínuos a organização.

7. CONCLUSÕES

Evidenciados e escancarados pela pandemia do novo coronavírus, em 2020 no Brasil e no mundo, os desafios foram inúmeros e impostos de maneira rápida e desenfreada em todas as áreas de atuação profissional, tanto pelo fechamento inesperado de organizações, como pelas mudanças na rotina que antes era presencial e agora passaria a ser remota, na intenção principal de manter a saúde das pessoas, além de impedir a propagação do vírus de pessoa para pessoa, pelo contato físico.

Considerando essa realidade, para frear a pandemia e se adequar as medidas de biossegurança impostas pelos órgãos competentes, era um passo novo, porém muito decisivo para manutenção da prestação de serviço pelo cartório, que fez uso de tecnologias, ambiente virtual e remoto, com a finalidade de continuar como organização atuante e salubre.

Com isso, as medidas adotadas pelo cartório se mostraram eficientes e eficazes pois possibilitaram o enfrentamento aos desafios de forma concreta, consciente e saudável. O uso do aplicativo *whatsapp*, para comunicação virtual entre funcionários e usuários se caracterizaram como uma ferramenta indispensável as solicitações de documentos, a busca por informações, o envio de documentos em PDF's, por exemplo.

A ativação da função de **Pagamento Instantâneo (PIX)** junto a conta bancária da organização, também foi uma forte aliada ao sucesso do cumprimento das medidas de biossegurança, já que esta permitiu que os pagamentos a prestação de serviço, fossem feitos de maneira remota e segura, garantindo a não propagação do vírus, além de comodidade aos usuários.

Diante desses fatos, percebeu-se que o modelo de prestação de serviço adotado e desenvolvido pelo cartório suficientemente mostrou-se adequado não só para ser vivenciado durante mais uma pandemia, mas suficiente para se manter como modelo ativo dentro da própria organização para execução de outras atividades.

O cartório foi alvo de um leque de benefícios, dentre os quais pode-se dizer que o principal dele, foi a aquisição desse modelo de prestação de serviços para outras atividades, redução de tempo na execução de atividades, garantindo a celeridade no cumprimento destas, além de tornar outros serviços do cartório também remotos.

Essas medidas se mostraram eficientes, no sentido de que estarão em constantes mudança para otimização do processo, que mesmo com a permissão presencial das pessoas, algumas atividades ou até mesmo a maioria delas, serão ainda, oferecidas de maneira remota e mantendo a satisfação tantos dos funcionários, como dos usuários desta organização.

Ainda por meio dessas medidas, o cartório se tornou uma organização parcialmente virtual, já que o objetivo principal era esse, não possibilitar ou possibilitar o mínimo possível do comparecimento, do presencial, o que garantiu o cumprimento do serviço, além da comodidade e segurança para colaboradores e clientes.

O objetivo do cartório era de fato se manter no mercado consumidor e com as medidas inovadoras isso foi possível, pois esse modelo despertou um olhar analítico de padronização de atividades, de mapeamento, de mudanças constantes, bem como a busca incessante por melhorias para tornar a prestação de serviço cada vez mais célere e satisfatória possível.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] OPAS (Organização Pan-Americana da Saúde). Disponível em <<https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>>. Acessado em 10.08.2021.
- [2] OMS (Organização Mundial da Saúde). Disponível em <<https://www.who.int/en/>>. Acessado em 10.08.2021.
- [3] História dos Cartórios no Brasil. Disponível em <<https://cartorionobrasil.com.br/artigos/historia-dos-cartorios-no-brasil/>>. Acessado em 04.04.2022.
- [4] Breve História dos Cartórios no Brasil. Disponível em <<https://www.tabelionatoportobelo.com.br/breve-historia-dos-cartorios-no-brasil/>>. Acessado em 04.04.2022.
- [5] Como foi o período colonial no Brasil. Disponível em <<https://cursinhoparamedicina.com.br/blog/historia/como-foi-o-periodo-colonial->>. Acessado em 04.04.2022.
- [6] CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- [7] LIMA, F. F.; SILVA, S. M. N. D.; FREITAS, M. H. A. D.; BEZERRA, E. R. F.; ROCHA, M. K. **Aspectos da Engenharia Organizacional na Modernização de Procedimentos Administrativos em uma Universidade Pública durante a Pandemia da Covid-19**. XLI ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. 2021. Disponível em <http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STP_359_1854_42634.pdf>. Acessado em 22.05.2022.