



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE

GUILHERME RIBEIRO DA SILVA

**DIFICULDADES DA IMPLEMENTAÇÃO DO E-NOTARIADO EM CARTÓRIO DE
NOTAS DA REGIÃO METROPOLITANA DE PORTO ALEGRE - RS: UM ESTUDO
SOBRE A PLATAFORMA E-NOTARIADO DIGITAL.**

SANTO ANTÔNIO DA PATRULHA - RS

2023

GUILHERME RIBEIRO DA SILVA

**DIFICULDADES DA IMPLEMENTAÇÃO DO E-NOTARIADO EM CARTÓRIO DE
NOTAS DA REGIÃO METROPOLITANA DE PORTO ALEGRE - RS: UM ESTUDO
SOBRE A PLATAFORMA E-NOTARIADO DIGITAL.**

Trabalho de conclusão de curso, apresentado à
Universidade Federal do Rio Grande, como
requisito necessário à obtenção do título de
graduação em bacharel no curso de administração.

Orientando: GUILHERME RIBEIRO DA SILVA

Orientador: Prof. Dr. GUILHERME COSTA
WIEDENHÖFT

Apresentada à Banca Examinadora, composta pelos integrantes:

Prof. Dra. Cristiane Simões Netto Costa

Prof. Dr. Felipe Amaral Borges

Prof. Dr. Guilherme Costa Wiedenhöft

Orientador

SANTO ANTÔNIO DA PATRULHA - RS

2023

RESUMO

Este trabalho debruça sobre o tema do e-notariado tendo como especificações o uso da tecnologia dentro dos cartórios brasileiros, visando trazer uma plataforma com tecnologia que garanta a segurança para o setor. O objetivo que esta pesquisa visa atender é o de identificar as dificuldades enfrentadas na adoção da plataforma e-notariado nos cartórios brasileiros, onde será possível realizar a análise perante a implementação deste processo, tendo em vista que é um assunto recente e que visará contribuir para os estudos deste tema junto a academia e ao mercado em que ela se encontra. Para realização deste estudo será utilizado um estudo de caso exploratório-descritivo, com a metodologia realizada através de proposições realizadas, assim como pesquisa qualitativa baseada em Linhares (2022) e Yin (2001). O estudo de caso foi realizado em um tabelionato de notas, em fase inicial de implementação da plataforma e-notariado, na qual através das referências foi possível criar um instrumento de coleta de dados, onde por meio do questionário utilizado para entrevista, pode-se analisar as informações necessárias a fim de solucionar a questão de pesquisa. Com isso torna-se possível contribuir para a implementação da plataforma em cartórios que ainda não adotaram a utilização da mesma.

Palavras-chaves: E-notariado, notarchain, serventias extrajudiciais.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
2 REFERENCIAL TEÓRICO	7
2.1 História dos Cartórios	7
2.1.1 Notariado no Brasil	8
2.2 E-notariado nos Cartórios	9
2.2.1 Dificuldades na implementação do sistema	11
3 METODOLOGIA	12
3.1 Proposições de pesquisa	12
3.2 Unidade de Análise	14
3.3 Coleta de dados	14
3.4 Análise de dados	15
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	16
4.1 Análise descritiva	16
4.2 Análise dos resultados obtidos	17
5 CONCLUSÃO	23
REFERÊNCIAS	26
ANEXO I - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA	28

1 INTRODUÇÃO

Os tabeliães registradores, são uma das primeiras profissões existentes no Brasil, tendo em vista que a sua primeira aparição se deu na expedição da descoberta do país, onde já haviam pessoas que cumpriam o seu papel e que desempenhavam tal atividade, que tinha a função de registrar os desbravamentos da época (BRANDELLI, 2009). Nos registros históricos pode se observar a evolução dos métodos de armazenar e realizar os mesmos, passando desde a documentação em livros escrita com a utilização de uma pena, até a modernização tempos depois, por meio da caneta. Posteriormente foi empregado o uso da máquina de datilografar e, por fim, mais recente, a informatização dos documentos, no que conjumina na possibilidade da realização de atos lavrados diretamente em meios eletrônicos a partir da publicação provimento 100 do Conselho Nacional de Justiça, que criou a plataforma e-notariado (BLASKESI, 2020). Este último visa viabilizar para os tabeliães e seus clientes a prestação dos serviços através do meio digital.

O que possibilitou a implementação do e-notariado, foi a tecnologia nele utilizada, ou seja, o *blockchain*, que vem sendo muito empregado atualmente em mercados financeiros, como o de criptomoedas e até mesmo no naval (FRANGIONE *et al.*, 2017), esta tecnologia foi sendo estudada e hoje pode ser consumida de diversas maneiras, tendo em vista que ela visa realizar transações de dados de diversos tipos, além de ser segura, pois cada bloco leva informações dos dados do bloco anterior (FRANGIONE *et al.*, 2017), comprovando assim a eficácia e segurança desta tecnologia, além de ter um grande potencial para realizar uma revolução nos cartórios de notas, tendo em vista que o *blockchain* pode preservar o grau de confiabilidade imposto pelos tabeliães.

Com a constante modernização existente na sociedade, o e-notariado veio para somar, tendo em vista a facilidade de se ter acesso a equipamentos eletrônicos ligados na internet nos dias atuais, ele possibilita com que uma pessoa possa requerer de qualquer lugar os serviços prestados pelos cartórios de notas, trazendo então, mais comodidade aos usuários (CNB CF, 2021). Esta plataforma começou a ser disposta de maneira acelerada, tendo como intuito suprir as necessidades daqueles que utilizam os serviços praticados pelos notários, pois o momento em que se deu a implementação, foi em meio à crise inicial causada pela pandemia do Covid-19, onde muitas pessoas eram impossibilitadas de sair de suas casas, porém, ele não veio apenas para suprir as necessidades instantâneas vividas naquele momento, e sim para atualizar, trazer praticidade e agilidade, modernizando os cartórios.(VALÉRIO, 2021).

Assim, este trabalho tem como tema a implementação da plataforma e-notariado, na qual consiste adequar e utilizar a tecnologia a favor dos cartórios, viabilizando a prestação de serviços por meios tecnológicos em todo o Brasil.

Através da criação do provimento 74 de 2018 do Conselho Nacional de Justiça, que determina os requisitos mínimos de tecnologia da informação para que todas as serventias estejam de acordo com as necessidades estabelecidas, observou-se o fato de que nem todas apresentavam as condições exigidas para atender este provimento (SELL, 2018). Com isso, fica evidente que alguns cartórios enfrentam maiores dificuldades na implementação das tecnologias em relação aos outros e, tendo em vista esta disparidade, assim como pelo fato de ser uma tecnologia recente neste mercado, muitos dos cartórios não estão preparados para este desenvolvimento tecnológico.

A utilização da tecnologia *blockchain* já é comum em grandes empresas espalhadas pelo mundo, e vem comprovando ser uma grande solucionadora de problemas, garantindo sempre a forte criptografia de transações de dados. Todavia, nota-se que diversas empresas, bem como em organizações do setor público e privado, ainda têm receio em implementar esta a tecnologia contida no *blockchain* desenvolvida relativamente a pouco tempo. Com isso, podemos encontrar soluções trazidas de maneira simplificada e já existentes, que necessitam apenas de algumas modificações para serem aplicadas no contexto de cada instituição (FRANGIONE *et al.*, 2017).

No Brasil, no ano de 2019 foi dado o início a um projeto que visava otimizar os serviços prestados pelos tabeliães, e este tinha por objetivo, colocar à disposição dos seus clientes a praticidade da realização de atos por meio digital, ou seja, a partir de então, os clientes podem solicitar e efetuar a realização dos serviços prestados pelo cartório de notas sem a necessidade de comparecer ao mesmo presencialmente, isto só tornou-se possível devido ao desenvolvimento das tecnologias atuais (ASCOM CNB CF, 2019). É importante ressaltar que uma das dificuldades que motivaram o estudo é devido a falta de incentivo e engajamento por parte dos gestores da serventia estudada, na utilização desta plataforma, com isso foi realizado o estudo a fim de identificar quais os demais fatores que dificultam esta implementação. Tendo em vista estas análises o estudo a ser realizado visa responder a seguinte questão de pesquisa: Quais as dificuldades enfrentadas no cartório estudado ao realizar a adoção da plataforma e-notariado? Para isso o objetivo geral deste trabalho é identificar as dificuldades enfrentadas pelo tabelionato de notas estudado ao aderir a utilização da plataforma e-notariado. Assim, são determinados os objetivos específicos que quando atendidos visam entregar o objetivo geral, sendo eles: realizar uma revisão da literatura para identificar as dificuldades relacionadas à

adoção de sistemas em cartórios; criar um protocolo de entrevista, para identificar junto aos profissionais do tabelionato as dificuldades na adoção do e-notariado; realizar o estudo de caso no cartório, para analisar as dificuldades enfrentadas na adoção do e-notariado.

Ao analisar que a implementação da plataforma e-notariado, aconteceu em meio a um período de crise, e que foi realizado às pressas visando suprir as necessidades momentâneas (VALÉRIO, 2021), além de analisar as diversas diferenças existentes entre as serventias extrajudiciais, pode-se observar que alguns desses fatos são determinantes e acabam contribuindo muito para as dificuldades de adoção e utilização, desta plataforma em cartórios (SELL, 2018).

Através da identificação das dificuldades na adoção da plataforma e-notariado em cartórios, o estudo busca trazer a solução para a implementação do sistema em serventias que ainda não começaram essa fase inicial, assim como auxiliar na academia de administração com o estudo na área da tecnologia, onde poderá ser acrescentado o conhecimento prático das dificuldades encontradas referente ao tema e demais áreas de conhecimentos afins.

Assim como a importância de realizar a pesquisa no momento em que foi feita, tendo em vista que a implementação do e-notariado estava em fase inicial, e que havia cartórios que ainda não tinham aderido à utilização da plataforma, podendo então, contribuir para facilitar na adoção das demais serventias, minimizando seus erros e trazendo mais conhecimento a elas, além da praticidade trazida na realização de atos eletrônicos.

A oportunidade da realização da inquirição se deu devido ser um assunto recente, além de ter poucas pesquisas relacionadas à plataforma e-notariado até o presente momento, assim como a possibilidade na realização de um estudo de caso dentro de um tabelionato de notas, onde se tinha dados do processo de desenvolvimento da implementação desta plataforma, podendo auxiliar inclusive na adoção de outros cartórios e organizações que utilizam tecnologias semelhantes nos mais diversos setores existentes, em que pode ajudar inclusive na tomada de decisões daqueles responsáveis por gerir e fazer as escolhas nesses locais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção serão tratadas as referências que serviram de base fundamental para a realização do estudo, assim como situará sobre conceitos necessários para o entendimento do trabalho realizado.

2.1 História dos Cartórios

A introdução da escrita foi fundamental para a criação dos primeiros registradores, pois com ela foi possível reproduzir ideias impostas por uma linguagem articulada, podendo manifestar as vontades, pensamentos de uma determinada pessoa ou civilização, além de registrar toda a história e avanços de uma sociedade (HIGOUNET, 2003).

Os notários são descendentes da necessidade da sociedade em ter alguém responsável por colocar no papel os fatos sociais, e materializar os acontecimentos existentes, tendo como o principal objetivo mediar os direitos das pessoas pelo caminho da paz social. Nota-se que a vontade de descrever algo vivido, assim como manifestar suas crenças ou desejos do cotidiano, que vem desde o período da pré-história, onde os seres daquela época representavam suas intenções de momento vividas através de pinturas rupestres nas paredes das cavernas, assim como determinavam as demarcações de terras por meio de recursos naturais já existentes, como rios, vales e montanhas (GONÇALVES, 2020). Com isto, podemos observar que o instinto e a necessidade de expressar as opiniões, assim como de certa maneira arquivá-las, está enraizado no comportamento do ser humano, vindo desde suas primeiras atividades como uma civilização, mesmo que ainda de forma muito primitiva.

Com o desejo de registrar acordos, manifestações de vontades, fazer interpretações de leis, autenticar atos, entre outros, foi necessária a criação de um cargo exercido por alguém de confiança e que fosse responsável para desempenhar tal atividade, onde este geralmente era nomeado pelo rei ou pelo imperador (GONÇALVES, 2020 apud BRANDELLI, 2011). Esse profissional foi criado com o nome de escriba, onde teve seu surgimento nas sociedades egípcia, grega e hebraica, tendo como principal função registrar fatos públicos e privados. Eles se assemelhavam muito com os tabeliães da atualidade, a principal diferença são os atos a serem praticados, tendo em vista que após a ascensão da sociedade, hoje suas demandas são diferentes.

2.1.1 Notariado no Brasil

Em Portugal era comum a utilização de tabeliães, sendo que estes eram os responsáveis por realizarem os registros que aconteciam naquela época, segundo BRANDELLI (2009), “O primeiro tabelião de quem se tem notícia no Brasil foi Pero Vaz de Caminha, que acompanhou a expedição portuguesa da descoberta do país. O português narrou e documentou minuciosamente a descoberta da nova terra e a posse da mesma, com todos os seus atos oficiais, sendo este o único documento oficial, que relata a descoberta e o domínio do novo território”. A presença do primeiro registro realizado no Brasil, junto de sua descoberta, que segundo registros históricos foi realizado no dia 22 de abril de 1500. Foi no ano de 1560 que de fato foi criado o primeiro cartório no Brasil (BOURROUL, 2015). Sendo que esse obedecia os mesmos requisitos e normas estabelecidas pelo país colonizador, ou seja, Portugal, que o seu responsável era nomeado pelo rei, de tabelião, el tinha a finalidade de dar segurança, legitimidade e autenticidade aos atos praticados, principalmente pelos fatos recorrentes e existentes naquele período, tornando necessário e de grande importância realizar os registros de fatos que aconteceram em cada momento da sociedade, assim como posses de terras, escravos, liberações de cartas de alforrias, assim como determinações instituídas pelo rei e seus demais governantes conforme a evolução histórica ocorrida (GONÇALVES, 2020).

A importância de um cartório na sociedade brasileira pode se dar por inúmeros fatos, assim como os que acontecem de forma diária, como por exemplo, a necessidade da realização de registros de nascimento, casamento e óbito, com intuito de comprovar a existência da pessoa, e como ela se encontra perante a sociedade, assim como para realização de uma escritura de venda de um imóvel, onde a pessoa consegue comprovar que aquele bem pertence a ela, e até mesmo em realizações de contratos ou declarações, onde os clientes firmam perante o oficial do cartório ou a seus prepostos que está ciente do ato em que está assinando, e que está de acordo com aquilo que ali está expresso, dando então o cartório, a fé pública necessária para o documento, além de agilizar os serviços que antes eram de exclusividade dos tribunais de justiça, diminuindo assim o tempo de espera para aqueles serviços (QUEIROZ e DA SILVA, 2020).

Não é à toa que a pesquisa realizada pela Datafolha no ano de 2015, aponta os cartórios como as instituições mais confiáveis do país, pois a análise realizada por Santana (2016), mostra que a instituição apresenta grande confiabilidade por parte dos entrevistados, demonstrando se satisfeitos com a prestação de serviços realizados pelos cartórios, pois garantem que o mesmo traz mais segurança para o ato praticado e que sentem mais seguros e confortáveis assim. Isto

se dá, devido as pessoas conhecerem o papel dos cartórios e registradores na sociedade, pois é um lugar onde o titular tem conhecimentos técnicos e jurídicos, e ao se certificar que o documento passou por lá, as pessoas acabam se sentindo mais tranquilas, pois este mesmo tem princípios legais e até mesmo poderá servir como prova futura, pois os documentos que por ali passarem terão validade jurídica. Com isso, os cartórios conseguem combater e ajudam a prevenir o grande número de corrupções e golpes existentes que vem enraizados do Brasil colônia (ROMEIRO, 2017), pois ao passar por um tabelionato poderá ser identificada alguma irregularidade que possa haver no documento a ser feito o ato, evitando então com que as pessoas acabem sendo lesadas por fraudes. Tendo em vista que hoje em dia, os cartórios são obrigados a realizarem comunicações ao Sistema de Controle de Atividades Financeiras, de possíveis transações suspeitas, tornando então muito mais vantajoso para a sociedade, ter esta garantia oferecida por este órgão, que é bem visto pela população brasileira.

2.2 E-notariado nos Cartórios

Com a evolução progressiva dos cartórios, surgiram novas necessidades, como a de digitalização dos acervos, e que por consequência resultaram na dependência de um sistema de segurança e preservação dos dados digitais, assim como outras modernizações providas do desenvolvimento tecnológico, regulamentados pelo Conselho Nacional de Justiça junto com o Colégio Notarial do Brasil, levando em conta que ambos resolveram instituir a plataforma e-notariado que traz maior facilidade para os notários e seus usuários, utilizando de tecnologias já existentes para facilitar a realização deste serviço, disponibilizando então em meios eletrônicos, via internet (MATOS, 2021).

O que um dia foi uma ameaça para instituições financeiras e há pouco tempo aos cartórios, virou ferramenta de trabalho e hoje auxilia na realização da prestação de serviços, o *blockchain* virou aliado desde a criação da plataforma e-notariado, sendo esta última colocada em funcionamento a partir do mês de maio de 2020 (FRANGIONE *et al.*, 2017). Esta plataforma veio junto de um período complicado tanto para a população, quanto para as organizações, e com os cartórios não poderia ser diferente, considerando a necessidade de todos em não pararem as suas atividades mediante a pandemia do Covid-19, quando no início se tinham grandes restrições sociais, e que por muitas das vezes as pessoas não podiam sair de suas casas devido às medidas provisórias que visavam controlar esta pandemia, foram necessárias então a implementação deste método que veio para modernizar o mercado dos notários, possibilitando com que todos pudessem realizar as atividades notariais do cotidiano,

mas desta vez fazendo isto por meio digital, sem sequer ter que se deslocar do trabalho ou de casa (CNB S SP, 2020).

A plataforma e-notariado iniciou com um projeto-piloto em abril de 2019 e foi elaborada por técnicos e especialistas em tecnologia da informação junto dos notários do Colégio Notarial do Brasil, que direcionaram o projeto para melhor poder atender a classe existente em todo o Brasil, considerando a demanda e a consistência jurídica existente. Tendo em vista a tecnologia do *blockchain*, os notários são os nós que tendem a dar a segurança para a troca de dados necessária para o bom funcionamento da plataforma. Uma característica desta tecnologia é a criptografia, nela utilizada, ou seja, a rede de ponto a ponto, que compartilha documentos eletrônicos entre as partes com a finalidade da não ocorrência de fraudes, sendo assim, possível identificar também qualquer mudança no documento original, pois esta ação será subentendida como uma alteração ou algo novo, fazendo com que cada nó tenha proteção e controle sobre a informação, identificando então o responsável por tentar alterar o documento. Para qualquer modificação no documento reconhecido ou lavrado no e-notariado, é necessário que se tenha um certificado digital do tipo notariado, sendo este de uso exclusivo para a plataforma, pois sem ele é impossível ter acesso à rede, tornando-a ainda mais segura (ASCOM CNB/CF - 2019).

Algumas funcionalidades trazidas pelo e-notariado conforme Depieri *et al.*, (2020) é a possibilidade de realizar requerimentos de autorizações eletrônicas de viagem para menores, autenticações digitais de documentos, que em questão de minutos este documento pode atravessar o país de forma autêntica e com a fé pública de um tabelião. Além destes, ainda existem a possibilidade de realizar outros atos eletrônicos, como reconhecimento de assinatura por autenticidade, lavratura de documentos públicos como escrituras, procurações, testamentos, inventário de partilha, união estável, emancipação de menores, doação, entre outros, e também conferir a autenticidade destes documentos que já estão autenticados e assinados em meio digital (MATOS, 2021).

Com o intuito de garantir a segurança Jurídica, o provimento de nº 100, determinou que para a realização de atos notariais eletrônicos, é necessário a concordância no termo notarial eletrônico, assinatura digital por certificado notariado por parte dos usuários, e de certificado ICP-Brasil pelos tabeliães, assim como de utilização de videoconferência na qual será possível identificar os interessados em realizar o serviço, tendo em vista que estes terão que comprovar a sua capacidade, assim como livre intenção para realização do serviço demonstrando o seu consentimento, onde terá que ter também a descrição do que se trata o ato a ser realizado, tendo que constar ainda, a data, hora, livro (se público for) e local em que será praticado este

documento (BLASKESI, 2020). Atendendo sempre as normas estabelecidas pela Lei 8.935 de 1994, como a circunscrição territorial do cartório, sendo tudo isto realizado de maneira exclusiva pela plataforma e-notariado, que visa garantir com a tecnologia *blockchain* um ambiente seguro para a efetivação dos atos bem como para a realização dos trâmites legais dos serviços prestados pelo notário.

Esta segurança só é possível graças a utilização do princípio da tecnologia *blockchain*, em que sua função é proteger os dados trabalhados, assim como as lavraturas dos atos realizados nos tabelionatos, garantindo então a integralidade dos mesmos, e com isso tendo então a mesma segurança jurídica de um ato físico realizado por um tabelião, agora em meio digital, pois assim o responsável pelo respectivo cartório terá confiança para operar na plataforma, sabendo que os atos por ele feitos não poderão sofrer alterações, sendo verídicos conforme sua fé aplicada ao documento (FRANGIONE *et al.*, 2017).

Linhares (2022), realizou uma pesquisa em cima da plataforma e-notariado no que tange o comportamento da utilização de tecnologia em tabelionatos na região norte do estado de Ceará, onde obteve êxito na mesma, ao confirmar suas hipóteses demonstradas no estudo. Portanto, com base nos dados apresentados no trabalho desenvolvido por ele, demonstra-se que hipóteses e proposições são importantes para ajudar na validação e confirmação da questão de pesquisa existente.

2.2.1 Dificuldades na implementação do sistema

No que se refere às dificuldades impostas para a implementação de sistemas tecnológicos, as pesquisas demonstram que há algumas situações que acabam contribuindo contra a facilitação do mesmo. A aceitação e adoção de novas tecnologias, assim como a implementação de novos sistemas, acabam trazendo incertezas para aqueles que são responsáveis por realizar as tomadas de decisões, pois muitas das vezes, estes, acabam sendo frustrados ao terem o primeiro contato com essa tecnologia, com isso, acabam ocasionando um travamento que dificulta a implementação (LINHARES, 2022 apud MORAES 2013).

Com base nos estudos de Linhares (2022), nota-se ainda, que pessoas maiores de 40 anos que trabalham nas serventias extrajudiciais, acabam demonstrando maiores dificuldades na aceitação e utilização do uso dessas novas tecnologias, e ao considerar que na maioria das vezes os gestores são pessoas com idade superior a esta referida, e que tem como função decidir como serão realizadas cada atividade, devido o fato apresentado, acabam por dificultar e retardar a utilização destes sistemas tecnológicos, como é o caso do e-notariado.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo constam as proposições a serem analisadas na pesquisa, as unidades de análises realizadas para a efetivação do estudo, assim como considerações da coleta e análise de dados.

O trabalho realizado é o de um estudo de caso exploratório-descritivo, com a metodologia realizada por meio de proposições utilizando-se de pesquisa qualitativa, baseada no estudo metodológico e técnicas utilizadas no estudo de Yin (2001) e Linhares (2022).

3.1 Proposições de pesquisa

Nesta pesquisa foi realizado um estudo sobre o cartório analisado, com o intuito de identificar as dificuldades encontradas nele para realizar a implementação da plataforma e-notariado na qual foi estabelecida pelo CNJ no ano de 2020.

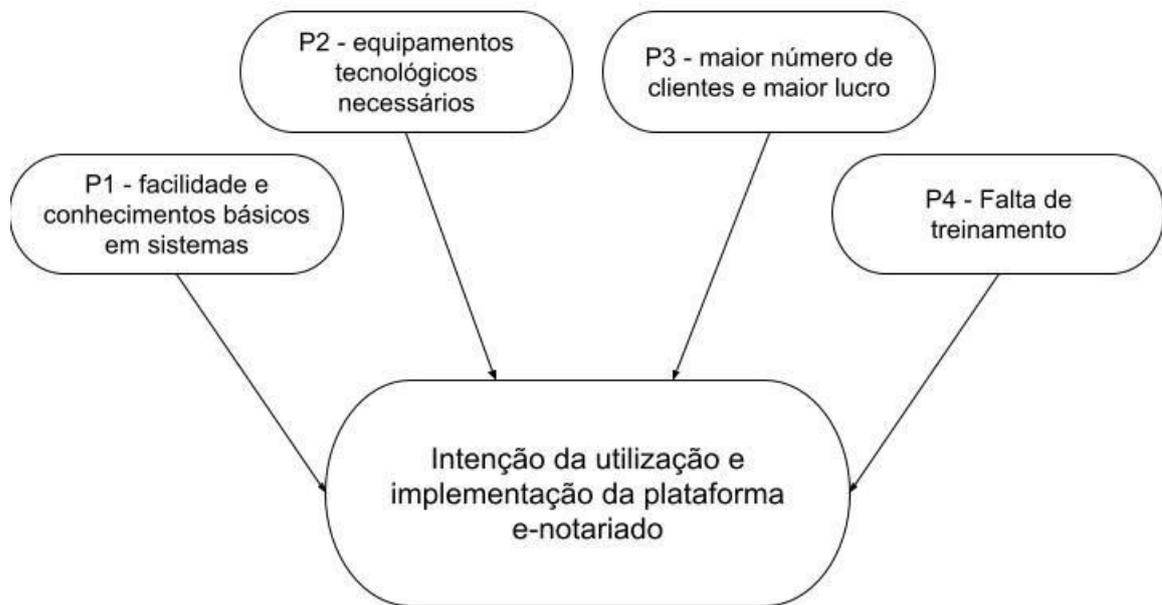
Os levantamentos são os que buscam respostas numéricas ao contrário de respostas categóricas, eles possuem base em evidências qualitativas, ainda assim, uma abordagem que é valiosa é a utilização de proposições e as análises com os dados que as evidenciam e ajudam no desenvolvimento do resultado (YIN, 2001).

Em seguida, serão apresentadas as proposições utilizadas no estudo, com o intuito de identificar as dificuldades na implementação da plataforma no cartório de notas estudado no Estado do Rio Grande do Sul:

- (P1) - Há facilidade por parte dos colaboradores na utilização de sistemas;
- (P2) - Há equipamentos necessários para utilização da plataforma na serventia;
- (P3) - Aumento de clientes e maior rentabilidade com a implementação do e-notariado;
- (P4) - Há falta de treinamento aos colaboradores.

Com isso, é apresentado na Figura 1 o modelo conceitual, onde podem ser observadas as proposições de maneira esquematizada.

Figura 1 - Modelo conceitual



Fonte: Autoria própria.

Esta dissertação pode ser considerada como um estudo de caso, porque segundo Yin (2001) tem que abordar as seguintes etapas: “definição do problema, delineamento da pesquisa, coleta de dados, análise de dados e composição e apresentação dos resultados”, tendo em vista ainda que é realizado sobre um determinado cartório localizado em uma região específica da região Sul do Brasil.

Pode ser ainda classificada como exploratória-descritiva, pois “tem como objetivo o desenvolvimento de hipóteses e proposições pertinentes a inquirições adicionais”, além de descrever os fatos acontecidos e registrados, assim como os resultados encontrados durante o estudo (YIN, 2001). A pesquisa qualitativa é utilizada em estudos que utilizam entrevistas, documentários entre outros métodos de coletas com análises, podendo ser utilizada no estudo de caso de um determinado assunto (YIN, 2001).

Ressalta-se que a pesquisa abrange a análise das dificuldades encontradas na implementação da plataforma e-notariado, com base em artigos, documentos e questionários aplicados no tabelionato localizado na Região Metropolitana de Porto Alegre, região Sul do Brasil, onde encontra-se em fase de implementação deste sistema eletrônico de atos notariais.

3.2 Unidade de Análise

Com o intuito de identificar a resposta da questão de pesquisa, foi utilizado o método qualitativo que é usado em estudos para realizar coletas e análises de dados com base não necessariamente numérica (YIN, 2001).

A seleção da população estudada foi escolhida em virtude de maior praticidade e conveniência, tendo em vista a facilidade de coleta de dados, devido o pesquisador ter fácil acesso no local de pesquisa. Destaca-se que devido se tratar de um cartório, que abrange serviços de setores tanto públicos quanto privados, supõe-se que é de grande interesse da população tomar conhecimento do assunto abordado.

3.3 Coleta de dados

Para a coleta de dados foi criado um questionário com o intuito da realização de uma entrevista junto dos colaboradores, onde foi possível realizar a coleta de dados de todos os funcionários do tabelionato estudado, onde as funções deles iam de tabelião substituto até atendente. Ficou de fora apenas os demais setores do cartório que não fazem o uso do sistema onde o estudo foi realizado. Tendo como objetivo identificar as dificuldades na implementação da plataforma e-notariado.

Neste estudo foi utilizado um questionário que continha 10 questões (Anexo I), adaptado do estudo de Linhares (2022), para isso, foi utilizada a escala de 5 pontos, Likert. Que possibilita como respostas cinco alternativas, e que foram atribuídos os respectivos valores as seguintes respostas, 1 ao “discordo totalmente”, 2 ao “discordo parcialmente”, 3 ao “indiferente”, 4 ao “concordo parcialmente” e 5 ao “concordo totalmente”.

Além dos dados compostos no questionário, foram coletados ainda os dados sociodemográficos como sexo, idade e escolaridade, com a finalidade de traçar o perfil do público-alvo estudado.

3.4 Análise de dados

Na análise de dados, buscou-se estudar e interpretar os dados coletados, com o intuito de confirmar as proposições preestabelecidas e de maneira consequente responder a questão de pesquisa.

O estudo analisou as proposições com base nos resultados das respostas obtidas pelo questionário aplicado em formato de entrevista, onde o primeiro serviu apenas como base do roteiro da última. O pesquisador realizou as entrevistas de maneira individual, e conforme as respostas foi analisado onde melhor se encaixava com base nos critérios de respostas determinadas pela escala de Likert. Os dados foram analisados com o apoio de uma ferramenta. No total, foi obtido e observado uma amostra de 15 participantes, que alcançou todos os funcionários do tabelionato, com isso foi possível demonstrar com maior precisão o resultado das dificuldades encontradas na implementação da plataforma e-notariado no cartório estudado do Rio Grande do Sul.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com os dados coletados e apresentados, foi possível verificar diversos resultados que serão demonstrados através das tabelas, além de análises realizadas de maneira qualitativa e descritiva.

4.1 Análise descritiva

A análise descritiva inicia com o perfil dos funcionários do tabelionato estudado, sendo que neste campo foram coletados dados como gênero, idade e escolaridade. A amostra obtida teve um total de 15 respostas, onde foram apresentados os seguintes dados, 80% do público entrevistado são do sexo feminino e 20% do sexo masculino. Já a respeito da idade, a amostra determinou bastante equilíbrio na faixa etária dos respondentes, onde aqueles com idade até 30 anos representam uma pequena vantagem na quantidade entrevistada, com 33,33%, já os de 31 a 40 anos apresentaram 26,67%, os com idade de 41 a 50 anos com um percentual de 20% assim como os acima de 51 anos, que apresentaram também 20% do público-alvo estudado. Ao se tratar de escolaridade, 80% dos entrevistados apresentaram que estudaram até o ensino médio, e 13,33% estavam cursando o ensino superior, apenas 6,67% dos entrevistados tem ensino superior completo. Nota-se que a escolaridade dos entrevistados é baixa, tendo em vista que pelas porcentagens demonstradas apenas um tem ensino superior e dois estão cursando-o.

Abaixo, segue a tabela 1 com os dados coletados sobre as características apresentadas.

Tabela 1 - Características dos participantes

Característica		Número	Porcentagem
Gênero	Feminino	12	80%
	Masculino	3	20%
Idade	Até 30 anos	5	33,33%
	31 a 40 anos	4	26,67%
	41 a 50 anos	3	20%
	acima de 51 anos	3	20%

Característica		Número	Porcentagem
Escolaridade	Ensino Médio	12	80%
	Cursando ensino superior	2	13,33%
	Ensino superior	1	6,67%

Fonte: Autoria própria.

Importante ressaltar que os entrevistados correspondem direto ao setor de tabelionato, em que é dividido em reconhecimento e autenticações, procurações e escrituras, onde ambos podem realizar atos através da plataforma e-notariado. A coleta de dados demográficos foi importante para que fosse possível identificar qual a identidade dos entrevistados.

4.2 Análise dos resultados obtidos

Nesta fase foram analisadas as questões realizadas com o intuito de confirmar as proposições antes estabelecidas, tendo em vista a relação dos motivos que possam identificar os problemas na implementação da plataforma e-notariado.

Abaixo, segue a Tabela 2 com as questões aplicadas na entrevista e os dados obtidos por resposta, incluindo a quantidade e a porcentagem representativa de cada uma.

Tabela 2 - Questões e dados percentuais

Questão		Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1	Tenho facilidade com tecnologia e operações em sistemas (e-notariado, sistema de operação da serventia como	1 (6,67%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (66,67%)	4 (26,67%)
2	Sei do que se trata a plataforma e-notariado.	1 (6,67%)	1 (6,67%)	1 (6,67%)	7 (46,67%)	5 (33,33%)
3	Com relação a utilização do e-notariado, minha interação com o sistema é clara e compreensível.	4 (26,67%)	2 (13,33%)	1 (6,67%)	8 (53,33%)	0 (0%)
4	O tabelionato me deu treinamento para utilização da plataforma e-notariado.	5 (33,33%)	5 (33,33%)	1 (6,67%)	4 (26,67%)	0 (0%)
5	Já pesquisei sobre o que é a plataforma e-notariado.	2 (13,33%)	2 (13,33%)	0 (0%)	4 (26,67%)	7 (46,67%)
6	A utilização da plataforma e-notariado traz ou trará maior número de clientes ao tabelionato em que trabalho.	0 (0%)	1 (6,67%)	0 (0%)	5 (33,33%)	9 (60%)

Questão	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
7 O tabelionato em que trabalho tem todos os recursos necessários para a utilização da plataforma e-notariado (computadores, internet, sistema, habilitação para usar a plataforma e demais equipamentos tecnológicos para realizar o serviço através do e-notariado).	3 (20%)	2 (13,33%)	0 (0%)	3 (20%)	7 (46,67%)
8 Sou incentivado a utilizar a plataforma e-notariado.	4 (26,67%)	4 (26,67%)	1 (6,67%)	4 (26,67%)	2 (13,33%)
9 Acho fácil utilizar o sistema e-notariado.	3 (20%)	2 (13,33%)	1 (6,67%)	7 (46,67%)	2 (13,33%)
10 Eu tenho o conhecimento necessário para utilizar o e-notariado.	5 (33,33%)	1 (1,67%)	0 (0%)	8 (53,33%)	1 (6,67%)

Fonte: Autoria própria

Na questão 1, tenho facilidade com tecnologia e operações em sistemas (e-notariado, sistema de operação da serventia como Atos, Notar entre outros...), que visa confirmar a proposição 1, há facilidade por parte dos colaboradores na utilização de sistemas. Onde 93,34% dos entrevistados responderam que concordam parcialmente ou totalmente, demonstrando que possuem uma certa facilidade com a utilização dessas ferramentas tecnológicas, confirmando a primeira proposição. Demonstrando que a dificuldade ou resistência que barra a implementação do sistema não é dado devido à dificuldade de utilização dessas tecnologias, tendo em vista que os usuários possuem uma facilidade com o uso de computadores e sistemas no ambiente de trabalho (DIAS, 2000).

Na questão 2, foi questionado aos entrevistados se eles tinham conhecimento do que se tratava a plataforma e-notariado, e 80% das respostas obtidas dão conta de que se tem o mínimo de noção do que se trata a plataforma, sendo que $\frac{1}{3}$ de todos entrevistados concordam totalmente sobre o questionamento. Demonstrando que a grande maioria sabe para que serve o e-notariado. Já na questão 3 foi questionado sobre a interação e clareza dos funcionários com o e-notariado, tendo em vista esta questão, 53,33% das respostas foram respondidas como concordam parcialmente e as demais respostas ficaram divididas entre discordo totalmente, discordo parcialmente e indiferente. Dividindo bastante as respostas obtidas e determinando que não se tem um bom índice de interação clara sobre a plataforma, devido à dispersão de respostas, e pelo motivo de ter 0% das respostas concordando totalmente com a pergunta. Tendo isto em vista, segundo Carrilho (2009), é importante os funcionários estarem bem informados, pois nada adianta ter equipamentos necessários se não tiver funcionários qualificados. Neste caso os funcionários sabem do que se trata o e-notariado, mas não tem clareza nem interação plena para lidar com a plataforma de maneira eficaz.

A questão 4 questiona os entrevistados se eles obtiveram algum treinamento por parte do tabelionato para que pudessem utilizar a plataforma e-notariado, visando então responder a quarta proposição, há falta de treinamento aos colaboradores. Nesta questão, 66,66% das respostas obtidas confirmaram que o tabelionato não havia realizado treinamentos para os seus funcionários, ficando este percentual dividido em discordo totalmente e parcialmente, os outros 33,34% ficaram divididos em 6,67% respondendo como indiferente e 26,67% com concordo parcialmente, tendo 0% de pessoas que concordavam totalmente com a oferta de treinamentos. Com esses dados nota-se uma confirmação da proposição 4. Conforme Fantinato e Garcia (2017):

A importância do planejamento, da comunicação e treinamento dos colaboradores, bem como do comprometimento de todos os envolvidos para promover o sucesso da mudança organizacional. Somente assim será possível transformar, efetivamente, o capital humano-intelectual em vantagem competitiva.

Com isso é possível identificar a principal dificuldade na implementação do sistema e-notariado, pois é fundamental um bom treinamento, principalmente ao se tratar de um novo método de trabalho, em que não se tinha conhecimento.

Na quinta questão, os funcionários do tabelionato entrevistado tiveram que responder se já haviam pesquisado sobre o que se tratava a plataforma e-notariado. 73,34% responderam que concordavam, sendo que quase 50% marcaram a opção de concordo totalmente, demonstrando que a grande maioria havia demonstrado interesse em pesquisar, para ver do que se tratava a plataforma. É importante para a empresa o interesse dos funcionários nas questões próprias da organização (TOLFO e PICCININI, 2001).

A questão 6, visava responder a terceira proposição, onde se acreditava que haveria um aumento de clientes e maior rentabilidade com a implementação do e-notariado. Foi obtido um total de 93,33% de respostas positivas para esta questão, onde 60% concordaram totalmente e 33,33% marcaram que concordam parcialmente, demonstrando alguns dos benefícios da implementação da plataforma no quesito financeiro para o tabelionato. A utilização de recursos tecnológicos assim como de sistemas que aumentam o nicho de possibilidades para atender e prestar serviços a seus usuários, acabam aumentando a produtividade e rentabilidade, além de trazer satisfação aos clientes e a retenção dos mesmos (ROSA e KAMAKURA, 2002).

Já na questão 7 foi tratado o assunto que tinha como objetivo validar a proposição 2, há equipamentos necessários para utilização da plataforma na serventia. 66,67% da população estudada, concordam que o tabelionato possui todos os recursos necessários para o desenvolvimento das atividades notariais no meio digital, confirmando que pode realizar os atendimentos via e-notariado, além de validar a proposição. É importante ter os recursos tecnológicos, mas para isso é necessário que não haja resistências que prejudiquem a implantação do sistema, pois este é um dos grandes entraves à mudança de uma organização (FANTINATO e GARCIA, 2017).

A oitava questão tratou do incentivo por parte do tabelionato para com os funcionários na utilização da plataforma e-notariado. 53,34% das respostas obtidas discordam, 6,67% responderam como indiferente e 40% concordam. Nota-se uma distribuição equilibrada, tendendo um pouco a mais para aqueles que discordaram que tenham recebido incentivos para utilizarem o sistema de atos eletrônicos, inclusive houveram relatos dos entrevistados, onde os próprios funcionários de menor qualificação demonstraram interesse e buscaram informações

sobre como operar na plataforma, mas que acabaram barrados por um de seus superiores, devido a falta de interesse do mesmo na utilização da plataforma. Conforme Carrilho (2009), o incentivo é importante para potencializar o cumprimento das metas, assim como o crescimento da organização e dos próprios funcionários.

Na questão 9, foi perguntado aos entrevistados se eles tinham achado fácil a utilização da plataforma e-notariado. 60% dos entrevistados concordaram com o questionamento, já os demais 40% discordaram ou demonstraram indiferença. Nota-se que no primeiro contato uma pequena maioria demonstrou facilidade, pois ao analisar a resposta junto com a questão um, confirma-se que uma boa parcela da população tem facilidade com o uso de tecnologias e também na utilização de sistemas. Com isso nota-se que a falta de incentivo, assim como a resistência, que são frutos do retardo na implementação das tecnologias e novas mudanças (DIAS, 2000; CARRILHO, 2009).

A décima questão perguntou aos colaboradores se eles tinham o conhecimento necessário para a utilização do e-notariado. Apenas 6,67% concordaram totalmente, 53,33% concordaram parcialmente, 33,33% discordaram totalmente e 6,67% discordaram parcialmente. Com isso uma pequena parcela da população se demonstrou com total condição para utilizar a plataforma, já um pouco mais da metade acredita ter um certo conhecimento para exercer as atividades notariais em meio eletrônico e os demais 40% acreditam não ter todos os conhecimentos que os habilitam a operar o e-notariado. Esse razoável equilíbrio dentre os relatos obtidos, demonstra que um pouco mais da metade dos entrevistados ao ter facilidade com a utilização de sistemas informatizados, acredita estar apto para exercer as suas funções na plataforma, e a outra parte restante acredita ainda não ter os conhecimentos suficientes, podendo então ser solucionado com a utilização de treinamentos aos colaboradores, e dedicação para cumprimento do objetivo principal. (FANTINATO e GARCIA, 2017).

Na análise de dados obtidos na entrevista, ao correlacionar as respostas obtidas com os dados demográficos expressos, pode-se identificar que as pessoas mais novas obtêm maior facilidade para utilizar a plataforma, pois os respondentes até 40 anos tiveram o maior índice de respostas que confirmaram as questões que envolviam este fato estudado, assim como os entrevistados com maior grau de escolaridade, que acabaram demonstrando um maior nível de conhecimento e facilidade para a utilização da mesma.

5 CONCLUSÃO

A presente pesquisa teve como finalidade responder à seguinte questão de pesquisa: Quais as dificuldades enfrentadas no cartório estudado ao realizar a adoção da plataforma e-notariado?

Para isso foi determinado o seguinte objetivo geral: identificar as dificuldades enfrentadas pelo tabelionato de notas estudado ao aderir a utilização da plataforma e-notariado. E os seguintes objetivos específicos: realizar uma revisão da literatura para identificar as dificuldades relacionadas à adoção de sistemas em cartórios; criar um protocolo de entrevista, para identificar junto aos profissionais do tabelionato as dificuldades na adoção do e-notariado; realizar o estudo de caso no cartório, para analisar as dificuldades enfrentadas na adoção do e-notariado.

Pode-se verificar que tanto o objetivo principal quanto os 3 objetivos específicos foram alcançados. Por consequência, os resultados apresentados na pesquisa possibilitaram responder a questão de pesquisa apresentada, com isso, pode-se identificar a dificuldade existente na implementação da plataforma e-notariado no tabelionato estudado.

Na pesquisa primeiramente foi realizada uma revisão literária com o intuito de obter uma base de conhecimento sobre o assunto pesquisado, tendo isto realizado, foram determinados os meios de coleta e análise de dados a serem utilizados para o desenvolvimento da pesquisa. De maneira posterior foram determinadas proposições com o intuito de identificar possíveis motivos das dificuldades na implementação da plataforma, e em sequência foi criado o instrumento de pesquisa, que foi aplicado ao público-alvo. Após os dados coletados, foram analisados e por consequência acabaram sendo determinantes para identificar as dificuldades existentes.

Pode-se observar com o estudo que as pessoas mais novas, assim como as de maior grau de escolaridade, têm maior facilidade para utilizar a plataforma. A pesquisa ainda apresentou 4 proposições nas quais foram confirmadas pela coleta e análise dos dados amostrais da população estudada, onde a primeira demonstrou que boa parte dos entrevistados têm certa facilidade com tecnologia e operações de sistemas. A segunda confirmou que o tabelionato tem recursos necessários para a utilização do e-notariado. A terceira validou que os funcionários têm uma expectativa de aumento de clientes e rendimento com a utilização do sistema eletrônico de atos notariais. E a quarta que também foi validada, é de que não foram realizados treinamentos aos funcionários para a utilização da plataforma.

Com a confirmação das proposições, junto com os dados apresentados no questionário aplicado, é possível determinar que o tabelionato tem funcionários com aptidão para tecnologia, os recursos tecnológicos para a implementação do sistema, além de terem o incentivo com base em obter maior número de clientes e maior lucro no cartório, ao implementar a plataforma. Porém, as dificuldades encontradas no estudo e que acabam sendo fundamentais para um travamento do processo de implementação são a falta de incentivo e treinamento aos colaboradores, pois por se tratar de uma plataforma nova, que requer um certo treinamento para se pôr em prática todas as suas funcionalidades e conforme Carrilho (2009) e Fantinato e Garcia (2017), o incentivo e treinamento são fundamentais para o sucesso dos objetivos da organização.

Através dos resultados aqui obtidos, os tabelionatos em que ainda não começaram a fase de implementação da plataforma e-notariado podem utilizar destes dados para realizar comparações e servir como base para a sua implementação tendo como informação a necessidade de treinamentos e incentivos para qualificar e motivar a sua equipe, ao auxiliar na agilidade de implementar a plataforma.

A importância deste estudo visa além de preparar os profissionais da área neste contexto de trabalho, pois ele tem objetivo de facilitar a implementação do e-notariado em cartórios que ainda não adotaram a plataforma, fazendo com que possa assim ser um facilitador, e uma espécie de guia preparando-os para que eles possam realizar as melhores tomadas de decisões tendo como base as dificuldades encontradas no estudo realizado. Assim preparando o mercado e a academia para situações semelhantes que possam vir a acontecer, tendo como base que o assunto é recente, e que pelo cartório se tratar de uma “repartição pública concedida ao particular que existe em todos os Estados do Brasil e em muitos outros Países, há uma representatividade que interessa amplamente à sociedade” e que servirá como apoio para melhor prepará-los em adoções semelhantes futuras, pois a evolução tecnológica é constante e sempre será necessário estar pronto para instituir novas tecnologias (LINHARES, 2022).

Importante ressaltar que por mais que tenham sido concluídos os objetivos do trabalho, ele obtém limitações. Pois ele se trata de um estudo de caso, realizado em apenas um tabelionato localizado na região metropolitana de Porto Alegre - RS.

Para um futuro estudo, é sugerido identificar os motivos pela falta de treinamentos tendo em vista que a plataforma foi lançada a 1 ano e meio em relação ao estudo e os problemas encontrados, tendo em vista a notória demora para efetivação da plataforma no tabelionato. Além de aplicar este estudo em demais cartórios de notas com o intuito de comparar os resultados.

Na seção seguinte serão apresentadas as referências bibliográficas utilizadas para o embasamento deste trabalho.

REFERÊNCIAS

ASCOM CNB CF. **Colégio Notarial do Brasil apresenta plataforma e-notariado a tabeliões do norte do país.** Brasília. 20/08/2019. Disponível em: <https://www.notariado.org.br/colégio-notarial-do-brasil-apresenta-plataforma-e-notariado-a-tabeliaes-do-norte-do-pais/>. Acesso em: 01/07/2022.

BLASKESI, Eliane. **O Provimento 100 do Conselho Nacional de Justiça e o tabelião digital: a evolução dos cartórios.** JUS.com.br. 2020. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/83365/o-provimento-100-do-conselho-nacional-de-justica-e-o-tabeliao-digital-a-evolucao-dos-cartorios>. Acesso em: 08/07/2022.

BOURROUL, João Mello. Viaje ao Brasil do passado com os primeiros documentos de cartórios do país. Revoltas indígenas, cartas de alforria e mortes de índio: o Brasil de séculos atrás está conservado nos papéis dos primeiros cartórios de notas brasileiros. **Revista Galileu.** 2015. Disponível em: <https://revistagalileu.globo.com/Sociedade/noticia/2015/12/viaje-ao-brasil-do-passado-com-os-primeiros-documentos-de-cartorios-do-pais.html>. Acesso em: 25/06/2022.

BRANDELLI, Leonardo. **Teoria Geral do Direito Notarial.** 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

CARRILHO, Rafaela Corrêa. **Público interno: A importância de ter funcionário informado e motivado.** 2009. Tese de Doutorado.

CNB S SP. **Notariado: novos contornos em face da pandemia.** São Paulo. 09/07/2020. Disponível em: <https://cnbsp.org.br/2020/07/09/notariado-novos-contornos-em-face-da-pandemia/?filtro=1>. Acesso em: 10/07/2022.

DEPIERI, Rafael; MARTINI, Renato; DE PAOLA, Marcos. **Central Notarial de Autenticação Digital (CENAD).** YouTube. 17/11/2020. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=QDGIbIlehA&t>. Acesso em: 24/07/2022.

DIAS, Donaldo de Souza. Motivação e resistência ao uso da tecnologia da informação: um estudo entre gerentes. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 4, p. 51-66, 2000.

FANTINATO, Sandra RC; GARCIA, Peterson D. Estudo da resistência à mudança e sua interferência na implantação de um sistema de gestão da qualidade. **Revista Espacios**, v. 38, n. 34, p. 30-43, 2017.

FRANGIONE, Belisa; SOUZA, Bianca; ANIELLE, Jennifer; MASCARENHAS, Karen; LUIZARI, Larissa. **Notários e registradores e a revolução do blockchain. O papel das notas e registros na nova tecnologia disruptiva que pode otimizar os serviços cartorários no mundo virtual. Conheça a nova era da internet.** Cartórios com você, Serviços jurídicos e tecnológicos de qualidade em benefício do cidadão. Edição 7. Ano 1 - março/abril de 2017. Páginas 3 a 27. São Paulo.

GONÇALVES, Valdenice de Cássia. **Atividade Notarial e Registral: origem, evolução, princípios e função notarial.** Jusbrasil. São Paulo. 15/08/2020.

HIGOUNET, Charles. **História concisa da escrita.** Parábola. São Paulo. 2003.

LINHARES, Thales Cavalcante. **Inovação no uso e aceitação da tecnologia da plataforma E-Notariado pelos cartórios da região norte do Estado do Ceará.** 2022.

MATOS, Guilherme de Carvalho. **A prática de atos notariais eletrônicos no Brasil evolução e segurança jurídica em tempos de avanço tecnológico.** PUC-GO. 2021.

QUEIROZ, Eliane Pantoja; DA SILVA, Rubens Alves. A importância dos cartórios/tabelionato de notas na desburocratização do poder público. **Revista Artigos.** Com, v. 18, p. e4152-e4152, 2020.

ROMEIRO, Adriana. **Corrupção e poder no Brasil: uma história; séculos XVI a XVIII.** Autêntica Editora. 1ª edição, 2017. Belo Horizonte.

ROSA, Fernando; KAMAKURA, Wagner Antonio. Canais de atendimento eletrônico e satisfação, retenção e rentabilidade de clientes em bancos: um estudo em nível de indivíduo. **Encontro Anual da associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração**, v. 26, 2002.

SANTANA, Yonara. Pesquisa Datafolha aponta Cartórios como as instituições mais confiáveis do País. **Cartórios com você.** Edição 2. Ano 1 - Março/ Abril de 2016.

SELL, Joelson. Podemos considerar o ano da tecnologia da informação nos cartórios? **IRIB.** 2018. Disponível em: <https://www.irib.org.br/noticias/detalhes/2018-podemos-considerar-o-ano-da-tecnologia-da-informacao-nos-cartorios-undefined-por-joelson-sell>. Acesso em: 26/07/2022..

TOLFO, Suzana da Rosa; PICCININI, Valmíria Carolina. As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho: disjunções entre a teoria e a prática. **Revista de administração contemporânea**, v. 5, p. 165-193, 2001.

VALÉRIO, Marco Aurélio Gumieri. Atos notariais por meios eletrônicos: a quarentena trouxe o futuro aos cartórios e tabelionatos. **Revista de Informação Legislativa**, v. 58, n. 231, p. 201-211, 2021.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 2ª ed. Bookman. Porto Alegre. 2001.

ANEXO I - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

FATORES QUE EVIDENCIAM AS DIFICULDADES DA IMPLEMENTAÇÃO DO E-NOTARIADO EM CARTÓRIO DE NOTAS DA REGIÃO METROPOLITANA DE PORTO ALEGRE - RS: UM ESTUDO SOBRE A PLATAFORMA E-NOTARIADO DIGITAL.

Prezado(a) colaborador(a) você está sendo convidado a participar de uma pesquisa que procura identificar as dificuldades da implementação da plataforma e-notariado.

Essa pesquisa faz parte do trabalho de conclusão de curso, do aluno Guilherme Ribeiro da Silva, supervisionado pelo Professor Dr. Guilherme Costa Wiedenhöft.

Os dados serão tratados em conjunto, garantindo a confidencialidade dos respondentes. Suas respostas sinceras são de grande importância para a concretização do estudo;

-> O tempo médio para responder este questionário é de 2 minutos;

-> Não existe resposta certa ou errada, o que vale é sua opinião sobre as afirmações feitas.

Estou à disposição para qualquer dúvida. Desde já agradeço a sua participação! Guilherme Ribeiro da Silva (guilhermeribeirodasilva98@gmail.com).

Q1 Tenho facilidade com tecnologia e operações em sistemas (e-notariado, sistema de operação da serventia como Atos, Notar entre outros...).

- Discordo totalmente (1)
- Discordo parcialmente (2)
- Indiferente (3)
- Concordo parcialmente (4)
- Concordo totalmente (5)

Q2 Sei do que se trata a plataforma e-notariado.

- Discordo totalmente (1)
- Discordo parcialmente (2)

- Indiferente (3)
- Concordo parcialmente (4)
- Concordo totalmente (5)

Q3 Com relação a utilização do e-notariado, minha interação com o sistema é clara e compreensível.

- Discordo totalmente (1)
- Discordo parcialmente (2)
- Indiferente (3)
- Concordo parcialmente (4)
- Concordo totalmente (5)

Q4 O tabelionato me deu treinamento para utilização da plataforma e-notariado.

- Discordo totalmente (1)
- Discordo parcialmente (2)
- Indiferente (3)
- Concordo parcialmente (4)
- Concordo totalmente (5)

Q5 Já pesquisei sobre o que é a plataforma e-notariado.

- Discordo totalmente (1)
- Discordo parcialmente (2)
- Indiferente (3)
- Concordo parcialmente (4)
- Concordo totalmente (5)

Q6 A utilização da plataforma e-notariado trás ou trará maior número de clientes ao tabelionato em que trabalho.

- Discordo totalmente (1)

- Discordo parcialmente (2)
- Indiferente (3)
- Concordo parcialmente (4)
- Concordo totalmente (5)

Q7 O tabelionato em que trabalho tem todos os recursos necessários para a utilização da plataforma e-notariado (computadores, internet, sistema, habilitação para usar a plataforma e demais equipamentos tecnológicos para realizar o serviço através do e-notariado).

- Discordo totalmente (1)
- Discordo parcialmente (2)
- Indiferente (3)
- Concordo parcialmente (4)
- Concordo totalmente (5)

Q8 Sou incentivado a utilizar a plataforma e-notariado.

- Discordo totalmente (1)
- Discordo parcialmente (2)
- Indiferente (3)
- Concordo parcialmente (4)
- Concordo totalmente (5)

Q9 Acho fácil utilizar o sistema e-notariado.

- Discordo totalmente (1)
- Discordo parcialmente (2)
- Indiferente (3)
- Concordo parcialmente (4)
- Concordo totalmente (5)

Q10 Eu tenho o conhecimento necessário para utilizar o e-notariado.

- Discordo totalmente (1)
- Discordo parcialmente (2)
- Indiferente (3)
- Concordo parcialmente (4)
- Concordo totalmente (5)