



PROJETO SREI

Sistema de Registro Eletrônico Imobiliário

PA1.2.2 – Relatório de descrição dos canais de atendimento eletrônico

Título	PROJETO SREI: PA1.2.2 – Relatório de descrição dos canais de atendimento eletrônico
Versão	Versão 1.0 minuta 7
Data da liberação	30/05/2011
Classificação	LSI-TEC:Restrito
Autores	Andressa Mafra, Juliana Zavata
Propriedade	LSI-TEC
Restrições de acesso	LSI-TEC e CNJ

Sumário

1	INTRODUÇÃO	3
2	CANAL MISTO DE ATENDIMENTO	4
2.1	ATENDIMENTO VIA <i>INTERNET</i>	4
2.2	ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	6
2.3	ATENDIMENTO PRESENCIAL DESCENTRALIZADO	6
2.4	SUporte AO ACOMPANHAMENTO DAS SOLICITAÇÕES.....	7
2.5	GESTÃO DE FILAS	7
3	CANAIS FACULTATIVOS	9
REFERÊNCIAS.....		10

Título	Versão	Classificação	Página
PROJETO SREI: PA1.2.2 – Relatório de descrição dos canais de atendimento eletrônico	v1.0.m.7	LSI-TEC:Restrito	2 / 10

1 Introdução

O presente relatório tem por objetivo analisar as alterações originadas a partir da utilização da *Internet* como novo canal de atendimento eletrônico das solicitações dos serviços prestados nos Oficiais de Registro de Imóveis. A implantação de um Sistema de Registro Eletrônico Imobiliário (SREI) tem como impactos diretos a adição de novos canais de atendimento eletrônico e a adaptação dos canais tradicionais de atendimento presencial.

Nos itens subsequentes serão apresentadas características e observações relativas ao atendimento dos clientes em ambos os cenários: via *Internet* e presencial. Ademais, serão elencados canais opcionais, a serem utilizados conforme necessidades adicionais do Oficial.

Título	Versão	Classificação	Página
PROJETO SREI: PA1.2.2 – Relatório de descrição dos canais de atendimento eletrônico	v1.0.m.7	LSI-TEC:Restrito	3 / 10

2 Canal misto de atendimento

No novo cenário que se configura com a implementação do Sistema de Registro Eletrônico Imobiliário (SREI), o atendimento ao público deixa de ser estritamente presencial nos cartórios e passa a permitir solicitações remotas, oriundas da *Internet*. Dessa forma, é possível caracterizar como misto o canal de atendimento aos clientes, estabelecido em um portal único – o Portal SREI, que provê o “Sistema de Atendimento Eletrônico Centralizado” (SAEC), como uma “Central Nacional de Serviços Compartilhados”, conforme citado no relatório Arquitetura Geral SREI do Estado do Pará (p. 6) [1].

O Portal SREI está localizado na camada de concentração e é único para todos os usuários, gerenciando todas as entradas e saídas entre o mundo externo e os cartórios (camadas de núcleo do SREI). Nesse sentido, o portal atua como um canal de distribuição de solicitações que, recebidas via *Internet*, são encaminhadas aos respectivos cartórios.

As seções subsequentes apresentam as respectivas características e observações pertinentes às duas modalidades de atendimento que o Portal SREI suportará: o atendimento via *Internet* e o atendimento presencial.

2.1 Atendimento via *Internet*

No âmbito do SREI, o atendimento via *Internet* é realizado através do portal de atendimento. O portal de atendimento pode ser:

- O portal de atendimento compartilhado: para atendimento de todo tipo de solicitações (certidões, consultas e registros), sendo responsável por distribuir a solicitação aos respectivos cartórios aos quais elas se referem.
- O portal de atendimento exclusivo do cartório: o cartório, se for do seu desejo, pode conceber um portal para atendimento direto aos seus clientes;

Além da conveniência, o portal de atendimento compartilhado permite uma padronização dos processos de solicitação (público ou privado) e a agilidade da distribuição de solicitações judiciais a toda rede de cartórios integrados ao sistema.

Título	Versão	Classificação	Página
PROJETO SREI: PA1.2.2 – Relatório de descrição dos canais de atendimento eletrônico	v1.0.m.7	LSI-TEC:Restrito	4 / 10

No atendimento pela Internet, as solicitações de registro serão obrigatoriamente efetuadas a partir de documentos (títulos) nato digitais, assinados digitalmente pelas partes envolvidas. Esta mudança será de grande valia para os setores imobiliários e judiciários, sendo que o SREI deve assumir um importante papel de incentivo para a substituição do título em papel para o título nato digital com toda a conveniência da *Internet*.

Além disto, a exemplo da experiência dos registradores de Portugal, é sabido das dificuldades enfrentadas pela implementação de um sistema de solicitações *web*, que aceita requisições a partir de documentos digitalizados, conforme relatado por Madalena Teixeira – registradora em Portugal, em artigo “Registro eletrônico – mudança de paradigmas” (2010) [2]:

A modalidade do pedido por via eletrônica tem suscitado algumas dificuldades que têm que ver sobretudo com a concepção da aplicação informática, i.e., com algum desajustamento entre a linguagem utilizada no suporte papel e aquela que o ambiente informático consente (por exemplo, lapsos frequentes na indicação dos prédios e no *upload* dos documentos). Fora as medidas transitórias e de exceção que têm sido encontradas para resolver os problemas, têm-se sugerido recorrentemente novos testes de forma a obter uma aplicação informática *user friendly*.

Além de possibilitar a entrada de solicitações e pedidos de informação em meio eletrônico, o Portal SREI também será o canal para a entrega dos produtos das solicitações e pedidos de informação. Decorrentes das solicitações, o encaminhamento das certidões solicitadas ou o atestado da efetivação do registro solicitado, entregues na forma de documentos nato digitais assinados eletronicamente. Decorrentes dos pedidos informação, dados disponibilizados diretamente no Portal, desde que o usuário solicitante seja devidamente identificado.

Além do atendimento aos usuários da *Internet* (do setor público ou privado) que irão realizar suas solicitações através do Portal SREI, também é necessário prever a utilização do Portal SREI como canal de entrada integrado com outros portais *web* de parceiros como, por exemplo, o projeto de integração do Portal da AASP (Associação dos Advogados de São Paulo) com o Portal ARISP.

Desta forma, entidades com grande volume de solicitações ao Portal SREI poderão minimizar a interação manual, agilizar e dar maior segurança e eficiência a este processo.

Título	Versão	Classificação	Página
PROJETO SREI: PA1.2.2 – Relatório de descrição dos canais de atendimento eletrônico	v1.0.m.7	LSI-TEC:Restrito	5 / 10

Através de convênios realizados entre os cartórios e seus parceiros é possível que informações possam ser trocadas entre ambos, permitindo benefícios mútuos e maior agilidade.

2.2 Atendimento presencial

A adoção do título nato digital será progressiva e depende de sua adoção por entidades externas. Provavelmente, o título em papel nunca seja eliminado por completo. Por este motivo, o SREI também deve prever a entrada do título no suporte papel, que deve ser recepcionado somente pelo atendimento presencial no cartório da circunscrição do imóvel em questão, exceto nas situações de convênios específicos entre cartórios.

Assim, o atendente do cartório atua como intermediário para inclusão das solicitações no SREI, visto que, quando da entrada de uma solicitação na recepção do Oficial, ele será o responsável por efetivar o pedido no SREI.

O título em papel deverá ser digitalizado pelo atendente do cartório no SREI para ser anexado ao protocolo, o que possibilitaria a qualificação, mas não dispensaria o arquivamento físico do título em papel.

Desta forma, o atendente do cartório poderá recepcionar títulos em papel ou nato digitais e utilizará o Portal SREI para a inclusão de qualquer tipo de pedido.

2.3 Atendimento presencial descentralizado

O atendimento presencial descentralizado representaria um novo serviço para os Oficiais de Registros de Imóveis, no qual estes poderiam atuar como postos de serviço para o recebimento de títulos para registro referentes a qualquer Oficial integrado no sistema SREI.

Nos sistemas registrais ao redor do mundo, é possível encontrar cenários nos quais este serviço é prestado, como por exemplo, no Peru. Neste país, o seu novo sistema – *Sistema de Información Registral Integrado* (SIRI) – prevê a integração dos sistemas atuais e a total centralização do acervo digital de registros de imóveis, permitindo que a qualificação de um título de imóvel possa ser feita de qualquer

Título	Versão	Classificação	Página
PROJETO SREI: PA1.2.2 – Relatório de descrição dos canais de atendimento eletrônico	v1.0.m.7	LSI-TEC:Restrito	6 / 10

localidade e não necessariamente da região do imóvel. Entretanto, o sistema peruano é originalmente centralizado e gerido pelo governo, além de possuir os benefícios administrativos de uma população de somente 28 milhões de habitantes e cerca de 1,2 milhões de km² de área (quase sete (7) vezes menor que o Brasil).

Além da inviabilidade de centralização de todo o acervo nacional, sua aplicação também encontraria obstáculos relativos à responsabilidade perante o título ingressado no Oficial, uma vez que, depois de recepcionado, este deveria ser encaminhado ao Oficial que lhe diz respeito. Isto porque o tráfego de títulos originado neste cenário coloca em risco a integridade dos mesmos, não havendo sequer forma de assegurar que o encaminhamento seja bem sucedido.

Porém, nada impede que sejam estabelecidos convênios entre cartórios para este fim.

2.4 Suporte ao acompanhamento das solicitações

Além de permitir a solicitação remota de pedidos, o Portal SREI prevê suporte ao acompanhamento das solicitações, de forma a possibilitar o acesso remoto aos produtos do processo, tais como nota devolutiva, certidão evidenciando o ato praticado e exigências. Ademais, o portal também permitirá o acompanhamento do estado do pedido (situação do pedido) em tempo real.

2.5 Gestão de filas

No cenário de canal misto de atendimento aos clientes, a gestão da fila adquire ainda maior importância, visto que é necessário garantir o controle da prioridade das prenotações de forma que nenhum usuário seja favorecido em detrimento de outro, integrando todos os canais em uma fila única. Neste âmbito, a definição do horário de atendimento via *Internet* torna-se fundamental.

Primeiramente, existe a opção da disponibilização do Portal SREI apenas em horário comercial, que seja acompanhado do expediente do cartório físico. Nesta situação, aplica-se o conceito de fila única por cartório. Assim, independente do canal, a parte recebe um número de fila, a fim de ordenar as entradas dos diferentes canais e,

Título	Versão	Classificação	Página
PROJETO SREI: PA1.2.2 – Relatório de descrição dos canais de atendimento eletrônico	v1.0.m.7	LSI-TEC:Restrito	7 / 10

quando atendido, recebe então seu número de protocolo. A escolha por este cenário visa garantir o princípio de igualdade e prioridade, niveling ao máximo o acesso dos clientes aos Oficiais. Porém, esta opção é falha no que diz respeito à conveniência e poderia exigir a definição de um horário único de funcionamento dos cartórios em todo território nacional, o que é inviável.

Portugal, por outro lado, disponibiliza seu serviço *online* 24x7, apesar de uma série de argumentações de que a situação fere o princípio da igualdade. Neste caso, foi comprovado que os benefícios da conveniência de serviços *web* ultrapassaram as desvantagens de inacessibilidade digital de parte da população.

No caso de funcionamento ininterrupto (24x7), o solicitante recebe o próximo número disponível de protocolo, ou seja, obtém sua posição na fila do controle de prioridade no mesmo momento em que efetua sua solicitação. Assim, o número de fila é mantido apenas para controle presencial em Oficiais com múltiplos guichês de atendimento. Este cenário traz, por um lado, comodidade ao usuário, permitindo que o uso do sistema se adeque à sua rotina e preferência. Em contrapartida, identifica-se certo privilégio à parte que possuir acesso à *Internet*.

A alternativa escolhida é do atendimento *online* 24x7.

Título	Versão	Classificação	Página
PROJETO SREI: PA1.2.2 – Relatório de descrição dos canais de atendimento eletrônico	v1.0.m.7	LSI-TEC:Restrito	8 / 10

3 Canais facultativos

Afora os canais tradicionais de atendimento já mencionados no presente relatório, o SREI prevê, ainda, uma interface com diversos canais facultativos, observados em diferentes cartórios e passíveis de aplicação, de acordo com as preferências do Oficial, tais como:

- a) SMS;
- b) *E-mail*;
- c) Correio;
- d) Portal do Oficial;
- e) Telefone (Unidade de Resposta Audível - URA);
- f) Totem de autoatendimento.

Destaca-se, no entanto, que os supracitados canais podem ser utilizados essencialmente como formas adicionais de comunicação, conforme a necessidade específica de cada ofício. A implementação destes serviços adicionais pode ser realizada a critério do implementador do SREI.

Título	Versão	Classificação	Página
PROJETO SREI: PA1.2.2 – Relatório de descrição dos canais de atendimento eletrônico	v1.0.m.7	LSI-TEC:Restrito	9 / 10

Referências

- [1] LSITEC. Arquitetura Geral SREI do Estado do Pará. São Paulo, 2011.
- [2] TEIXEIRA, M. Registro eletrônico – mudança de paradigmas. São Paulo, jan.2010. Disponível em: <<http://registradores.org.br/registro-eletronico-e-a-mudanca-de-paradigmas/>>. Acesso em: 25 mai. 2011.
- [3] Universal Time Coordinated. Disponível em: <http://en.wikipedia.org/wiki/Coordinated_Universal_Time>. Acesso em: 25 mai. 2011.

Título	Versão	Classificação	Página
PROJETO SREI: PA1.2.2 – Relatório de descrição dos canais de atendimento eletrônico	v1.0.m.7	LSI-TEC:Restrito	10 / 10