

**UNIVERSIDADE SANTO AMARO–UNISA**

**Curso Superior em Tecnologia em Serviços Jurídicos**

**Raul Victor Grigoletto Alves**  
**R.A: 4640306**

**PROJETO INTEGRADOR EM SERVIÇOS JURÍDICOS,  
CARTORIAIS E NOTARIAIS II**  
**CARTÓRIO REGISTRO DE IMÓVEIS ASA BRANCA**

**Palmas/TO**

**2022**

**UNIVERSIDADE SANTO AMARO–UNISA**

**Curso Superior em Tecnologia em Serviços Jurídicos**

**Raul Victor Grigoletto Alves**  
**R.A: 4640306**

**PROJETO INTEGRADOR II**  
**CARTÓRIO REGISTRO DE IMÓVEIS ASA BRANCA**

Trabalho do Curso Superior em Tecnologia em Serviços Jurídicos da Universidade Santo Amaro – UNISA, como requisito parcial para aprovação da disciplina Projeto Integrador II, sob a orientação do Profº.Jaldo Jones da Silva Fortes.

**Palmas/TO**

**2022**

# UNIVERSIDADE SANTO AMARO–UNISA

## RESUMO

O objetivo dessa experiência em visita ao Cartório de Registro de imóveis Asa Branca, se deu por intermédio da Universidade Unisa para a obtenção de notas no respectivo Projeto Integrador II. O cartório Asa Branca, possui dois anos que está com as suas atividades em aberto, a titular do cartório é Dr<sup>a</sup> Sagramor Oliveira Sagres, doutora em direito, a mesma não reside em Palmas -TO, visita o estabelecimento duas vezes ao mês, mas deixa a responsabilidade a cargo do S.r. Osias Tadeu Osintro. Asa Branca, este nome se originou devido ser uma ave símbolo de esperança principalmente para o povo do Nordeste, a presença desta ave indica chuva, então se percebe que a titular do cartório é nordestina.

**Palavras chaves:** Agilidade; Confiança; Processos.

# UNIVERSIDADE SANTO AMARO–UNISA

## ABSTRACT

The purpose of this practical experience in visiting the Asa Branca Real Estate Registry Office, took place through Unisa University to obtain grades in the respective Integrator Project I. The Asa Branca registry office has been working on its activities for two years. , the holder of the registry office is Dr. Sagramor Oliveira Sagres, PhD in Law, she does not live in Palmas-TO, visits the establishment twice a month, but leaves the responsibility to Mr. Osias Tadeu Osintro. Asa Branca, this name originated because it is a bird symbol of hope mainly for the people of the Northeast, the presence of this bird indicates rain, so it is clear that the holder of the registry office is from the Northeast.

**Keywords:** Agility; Trust; Processes.

## SUMÁRIO

<b>1. Introdução.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Histórico da organização .....</b>	<b>6</b>
.Qual o modelo de organização pública/privada de serviços jurídicos, cartoriais ou notariais .....	7
.Processo de Produção de produtos/serviços oferecidos pela organização .....	7
.Planejamento de Marketing.....	8
.Gestão de Pessoas .....	9
.Planejamento Estratégico ( <i>de longo prazo</i> ) .....	10
.Planejamento Tático ( <i>de médio prazo</i> ).....	11
.Planejamento Operacional ( <i>de curto prazo</i> ).....	11
.Estrutura Organizacional .....	12
<b>3. Diferencial tecnológico da organização .....</b>	<b>14</b>
<b>4. Identificação dos problemas .....</b>	<b>15</b>
<b>5. Proposta inovadora e empreendedora.....</b>	<b>16</b>
<b>6. Cronograma.....</b>	<b>17</b>
<b>7. Conclusão.....</b>	<b>18</b>
<b>8. Bibliografia.....</b>	<b>19</b>

## **1 Introdução**

O Projeto Integrador II do Curso Superior Técnico em Serviços Jurídicos objetiva dar continuidade ao Projeto Integrador I agregando alguns pontos como utilização da tecnologia, desafios e técnicas de gestão utilizadas, a aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos na pesquisa de campo, a qual escolhida foi o cartório de registro de imóveis Asa Branca, situado em Taquaralto, Município de Palmas-TO. O principal objetivo é a obtenção do conhecimento prático alinhando com o conhecimento teórico da aprendido no decorrer do curso.

Iremos abranger como é o desenvolvimento e o trabalho realizado no cartório Asa Branca, é um cartório novo na região com apenas 02(dois) anos de início das suas atividades, espaço pequeno e ainda com poucos funcionários, não consegui acesso em todos os setores, mas falaremos sobre o registro de imóveis urbanos, rurais e penhoras. Abordaremos a quantidade de colaboradores, salários e os pontos fracos da empresa Cartório Asa Branca, o qual tive em minhas observações.

Abordaremos superficialmente sobre os planejamentos: Marketing, estratégico, tático, operacional. Falaremos também sobre a gestão de pessoas e a tecnologia do Software utilizado.

Este projeto tende a desenvolver competências e capacidade de interagir com o meio o qual se refere o curso, com o objetivo de qualificar e promover o desenvolvimento crítico e o desenvolvimento das habilidades e integração do conhecimento.

## **2 Histórico da organização**

O Cartório Asa Branca se originou da necessidade de um cartório na região de Taquaralto distrito de Palmas-TO. No entanto, alguns cartórios notoriais ficam no centro da cidade capital Palmas-TO, porém Taquaralto esta cerca de 20 KM do centro de Palmas. O cartório foi aberto em abril de registro prestam diversos serviços profissionais de natureza privada por delegação de autoridade pública. No

entanto, por prestar um dos serviços mais legalmente 2020 e de lá para cá vem se destacando com alguns diferenciais mas tem muito ainda o que evoluir. O mesmo é responsável pelos cadastros e as atualizações das propriedades imobiliárias garantindo segurança e eficácia em todas as alterações (compra/venda) referente ao imóvel. Este cartório também cumpre a função social possibilitando a legalização do imóvel com os processos de direito de Laje e também com regularização Fundiária.

### **Qual o modelo de organização pública/privada de serviços jurídicos, cartoriais ou notariais?**

Os serviços de registro a que vulgarmente se chama de cartórios são confiados pelos poderes públicos a particulares que realizam concursos públicos rigorosos. Esses serviços de registro são realizados por um registrador ou registrador responsável por: a) registro civil de pessoas naturais e coletivas; b) registro de títulos e documentos, e; c) registro imobiliário.

O Cartório presta serviços públicos e serviços privados realizando as seguintes atividades: Preparar escrituras e procurações públicas; Reconhecer firmas; Protestar títulos; Autenticar a cópia de documentos; Registro de imóveis; Registro de títulos e documentos; Registro de distribuição.

### **Processo de Produção de produtos/serviços oferecidos pela organização**

A organização possui diversas ferramentas de trabalho, principalmente um programa específico, uma implementação de sistema que atende basicamente toda a parte informatizada do cartório. Cada funcionário tem seu próprio nome de usuário e senha para desempenhar suas funções, ter acesso ao suporte técnico *online* a todo momento e realizar atualizações e manutenções. Por isso, os cartórios buscam prestar seus serviços com qualidade, competência e seriedade, visando sempre a boa comunicação com seus clientes.

Como ainda é uma empresa pequena, não precisa de muitos funcionários, um grupo de 17 pessoas é dividido em pequenas equipes para facilitar o avanço das diversas funções. Assim, o Oficial Delegado fica a cargo de toda a administração,

recebendo ajuda de seus suplentes e depois dos escriturários e auxiliares.

### **Planejamento de Marketing**

Ackoff (1966) enfatizou que o planejamento estratégico muitas vezes é inerente à organização, mas vale ressaltar que o planejamento tático está relacionado à área administrativa da organização, assim como o planejamento estratégico de marketing. Por sua vez, David (2001) destaca que o planejamento estratégico pode ser definido como a arte e a ciência da formulação que permite a uma organização atingir seus objetivos.

As organizações que pretendem gerenciar o futuro devem entender o passado, pois somente entendendo os padrões anteriores podem compreender suas capacidades e potencialidades. Portanto, o processo de planejamento estratégico envolve a análise da visão passada, presente e futura da organização. Assim, segundo Kotler e Armstrong (1993), o planejamento estratégico é um processo cuja finalidade é formular e manter ajustes objetivos ao potencial de uma empresa e diante de oportunidades de mercado em constante mudança.

O Cartório em questão conta com uma agência de consultoria de marketing dedicada ao segmento cartorário que realiza marketing institucional para agregar valor social, detalhando os serviços prestados por meio de várias modalidades para compreensão e comunicação confiável. O cartório conta com site e gestão de mídias sociais.

Os clientes-alvo são todas as pessoas residentes em cidades e regiões que possuem ou compram imóveis em nome próprio, como casas, terrenos, propriedades rurais, etc., ou que necessitem de outros serviços prestados por cartório. Por ser o único registro da região, não há concorrentes. O maior "perigo" para o cartório é o próprio cliente, que sempre pode fazer uma reclamação ou sugestão diretamente ao judiciário e, dependendo das circunstâncias, o funcionário pode até perder o cargo.

Por isso, o Registro de Imóveis deve estar absolutamente consciente em qualquer área de trabalho, cumprindo devidamente a lei e cumprindo os prazos fixados pela Corregedoria Geral da Justiça, para que não tenha de enfrentar problemas no futuro.

## **Gestão de Pessoas.**

A modernização do judiciário inicia-se com a gestão prioritária de pessoas, responsável pela prestação de um bom serviço; esta ação é fundamental para a integração de magistrados e cartórios. Essa operação não é fácil porque envolve a presença cotidiana de magistrados, a gestão de contratempos, o equilíbrio dos diversos interesses, exigências processuais, capacidade de mensuração e resolução de conflitos internos.

Os serviços notariais são extremamente complexos, pois há uma grande variedade de profissionais, conhecimentos, idades, salários e perfis. São funcionários públicos, estagiários, nomeados pela cidade, emprestados e voluntários. A ação de um gestor envolve buscar o comprometimento de todos que integram o grupo de trabalho, e isso só pode ser alcançado se o relacionamento incluir discussão, crítica e aconselhamento para formular ações, traçar metas e possibilitar que todos contribua para alcançar os resultados desejados.

Atualmente, o Cartório está envolvido no programa de inclusão de menores, no qual foram contratados dois menores aprendizes, que receberam o suporte necessário para desenvolver as atividades futuras da empresa e adquirir conhecimentos para o emprego permanente, os mesmos trabalham apenas 4 horas por dia, sem comprometer seus estudos, conforme lei que os ampara.

### **Quadro 1: Cargos e Quantitativo de colaboradores:**

<b>Função</b>	<b>Quantitativo</b>
Oficial Delegado	1
Substituto Administrativo	1
Substituto Jurídico	1
Escreventes – Nível III	1
Escreventes – Nível II	2
Escreventes – Nível I	1
Auxiliares – Nível 7	2
Auxiliares – Nível 6	3
Auxiliares – Nível 4	2
Auxiliares – Nível 3	2
Menores Aprendizes	2
Serviços Gerais	1

Fonte: Dados da pesquisa-Cartório Sagamor em Palmas-TO (2022)

## **Gestão Financeira**

Apesar de assumirem cargos, muitos titulares não se consideram empreendedores. O cartório é de fato uma empresa regulamentada. Infelizmente, os editais exigem pouca preparação do titular nesse sentido, por isso é importante apresentar informações objetivas sobre gestão financeira aos responsáveis pela manutenção da viabilidade do negócio. O foco deve estar na parte gerencial de finanças, pois é necessário gerenciar as despesas (já que não podem estimar a receita) e tomar decisões com base nos números produzidos pela análise gerencial. Esse é um método utilizado globalmente por empresas de todos os portes, principalmente pela necessidade de entender a saúde financeira de uma organização.

### **Planejamento Estratégico (*de longo prazo*)**

Segundo Churchill Júnior e Peter (2003), o planejamento beneficia uma empresa ao ajudar seus gestores e funcionários a priorizar como investir seus recursos, o que é uma situação sustentável de longo prazo para a empresa.

Ter uma organização que olha para o futuro, aproveita oportunidades, evita ameaças e busca se manter ativa e próspera em um mundo globalizado que pode mudar a qualquer momento requer um planejamento estratégico cuidadoso, ativo e contínuo. e criativo. Caso contrário, o governo está simplesmente respondendo ao seu ambiente.

Os cartórios se submetem a regulamentação prevista na Lei nº. 8.935, de 18 de novembro de 1994. Em seu Art. 1º “Serviços notariais e de registro são os de organização técnica e administrativa destinados a garantir a publicidade, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos”.

Nesse sentido, o cartório se utiliza de tecnologia capaz de lhe possibilitar prestar serviços autênticos, seguros e eficazes. O uso de sistema de gestão e certificação digital são exemplos, mas essa certificação digital ainda não é possível neste cartório visitado (Asa Branca).

### Planejamento Tático (*de médio prazo*)

Segundo Oliveira (2006), o objetivo do planejamento tático é otimizar uma determinada área de resultados, não toda a empresa, sendo, portanto, aplicável à decomposição de objetivos, estratégias e políticas estabelecidas em planejamento estratégico.

Diferentemente do planejamento estratégico, que considera a empresa como um todo, o planejamento tático foca em metas de médio prazo e estratégias e ações que afetam apenas uma parte da empresa, ou seja, o planejamento desenvolvido pelas camadas intermediárias dentro da empresa, com a forma mais eficiente utilizar os recursos disponíveis para cumprir metas previamente identificadas.

O Escrevente é a posição que se destaca na execução tática, o escrevente Sr<sup>o</sup> Abilio, a partir de cada dificuldade encontrada no cartório ele planeja metas e ações (ambas flexíveis) para a melhoria nos processos.

### Planejamento Operacional (*de curto prazo*)

Figura 1: Fluxo operacional do cartório



Fonte: Elaboração própria (2022).

## Estrutura Organizacional

Figura 2: Organograma



Fonte: Elaboração própria (2022).

**Quadro 2: Descrição dos cargos e salários:**

<b>Função</b>	<b>Descrição de Cargo</b>	<b>Salário</b>
Oficial Cartorário	O oficial de registro, oficial registrador ou registrador é um profissional da área do Direito, dotado de fé pública, a quem é delegado o exercício da atividade de registro. É conhecido genericamente como tabelião, termo que abrange também os notários.	R\$ 6.250,00
Substituto Administrativo	Na ausência do Oficial Cartorário responde administrativamente pelo estabelecimento, junto a ele, auxilia nas atividades diárias.	R\$ 4.800,00
Substituto Jurídico	Na ausência do Oficial Cartorário responde juridicamente pelo estabelecimento, podendo registrar documentos pela fé pública Junto a ele, auxilia nas atividades diárias.	R\$ 4.800,00
Escreventes	arquivar processos e demais documentos; informar andamento do processo; pesquisar documentos; redigir escrituras e procurações públicas;	R\$ 3.268,44
Escreventes – Nível I	arquivar processos e demais documentos; informar andamento do processo; pesquisar documentos; redigir escrituras e procurações públicas;	R\$ 1.761,92
Auxiliares	Autentica documentos, emite certidões, registra imóveis, e auxiliar o escrevente.	R\$ 1.820,00
Menores Aprendizizes	Assistência administrativa, secretariado e de escritório.	R\$ 653,00
Serviços Gerais	Limpeza do local de trabalho, controle de materiais, organização dos ambientes, atendimentos específicos e manutenções.	R\$ 1.212,00

Fonte: Fonte de pesquisa-Cartório Sagamor em Palmas-TO (2022).

### **3 Diferencial tecnológico da organização.**

É essencial no mundo moderno em que vivemos contarmos com um Software de qualidade que apresenta dados relevantes de como está indo à empresa, podemos chamá-los de Software facilitadores.

Os avanços proporcionados pelo provimento 74 do CNJ permitiram que mesmo em tempo de Covid-19 os cartórios consigam cumprir a exigência de trabalhar de forma remota por meio de ferramentas on-line.

O cartório de Registro Asa branca hoje conta com um sistema de software no qual consegue se fazer a gestão de uma forma mais integrada que se consegue uma comunicação quase que em tempo real com os outros cartórios do Brasil, especialmente para a requisição de outras certidões ou até mesmo a assinatura digital. Pois não diferente de outros seguimentos no qual seu público está cada vez mais globalizado e exige uma celeridade e praticidade melhor do que os burocráticos métodos utilizados até a década passada.

Com o advento do Registro eletrônico, o desafio dos registradores é conciliar as demandas do dia-a-dia com o recebimento, escrituração, e envio de informações por meios eletrônicos. O sistema SinplanControl-M utilizado por este cartório é a ferramenta ideal para atender tais demandas, seja para agendar seu horário de forma online, acompanhar o andamento do processo e até mesmo o envio e recebimento de documentos necessários que irá precisar ou até mesmo ficou faltando no atendimento presencial trazendo mais praticidade para o cliente, ou seja todo ciclo de trâmite dos títulos é contemplado pelo sistema passando pela recepção do contraditório, qualificação, devolução, registro, indicadores, comunicação e até mesmo a geração de livros eletrônicos. Então nota-se que não só nesta instituição mais no geral que a adaptação ao mundo globalizado se faz essencial para se manter no mercado, não importando o tamanho do cartório se pequeno, médio ou grande, todos têm a mesma necessidade de trabalhar com eficiência e eficácia.

#### **4 Identificação dos Problemas (Ponto fraco)**

Nota-se que os cartórios exercem um papel fundamental na sociedade, ou seja é onde se faz o cumprimento dos requisitos da lei no que tange o registro para que se tenha fé pública e notoriedade. Porém, o grande desafio do Cartório Asa branca está a modernização proposta pela lei 14382/22 no que tange respeito da simplificação e modernização do acesso dos cidadãos a serviços extrajudiciais prestados pelos cartórios. O desafio envolvidos na missão é transformar a relação entre as pessoas físicas e jurídicas e documentos essenciais para os negócios públicos e privados, pois precisam ser discutidos pelo poder judiciário. Ainda nesse sentido, a nova lei dispõe do sistema eletrônico dos registros público, ou seja uma interconexão das serventias dos registros públicos recaindo sobre todas as camadas demandadas.

A desburocratização com a futura implementação do sistema (SERP) visa facilitar a vida dos brasileiros, mas também é fato que a burocracia não existe apenas para atrapalhar e dar lentidão a tais atos, muito pelo contrário a burocracia serve para dar segurança jurídica, sendo que para efetuar tais atos, passos necessariamente devem ser cumpridos.

O SERP unificará todos os sistemas de cartórios do país e permitirá fazer registros e consultas pela internet, pois unificará todas as datas-bases do país, sendo assim será possível o atendimento remoto aos usuários dos registros públicos por meio da internet, a recepção e o envio de documentos e títulos, expedição de certidões, a prestação de informações em formato eletrônico dos atos transcritos, registrados ou averbados. As certidões eletrônicas poderão ser acessada de forma virtual e também poderá ser impressa e ainda verificar sua autenticidade e a prestação de informações em formato digital. Ainda sobre tal desafio, a implementação do SERP pelo Brasil tem como data limite 31/01/2023 o cartório Asa Branca por ter poucos anos de vida já tinha uma familiaridade um pouco maior com a informatização do que os cartórios mais antigos, especialmente por conta da Covid-19. Com tudo isso provavelmente terá impacto direto nos custos de forma a se ter valores mais baixo para o consumidor, e muito provavelmente diminuirá a quantidade de pessoas físicas dentro do estabelecimento, necessitando uma readaptação do quadro de funcionários, talvez em outras funções ou a diminuição dos colaboradores.

## 5 Proposta inovadora e empreendedora

Após analisar os capítulos anteriores, com a evolução da tecnologia que a sociedade está em contato o tempo todo e sabemos que ela veio para ajudar e melhorar, porém, o cliente de cartório não está somente em busca de facilidades visto que este público vai até os cartórios para resolver problemas burocráticos.

Sendo assim é muito importante que o gestor consiga gerenciar o local com tranquilidade, e para isso o cartório Asa branca na figura do responsável utilizar alguns procedimentos como não utiliza papel com senha para que o cliente seja atendido, quando o cliente chega ao cartório ele pode ir ao balcão da recepção para falar o que deseja fazer e com isso poderá esperar sentado que seu nome será chamado na tela trazendo um ar de humanização e também melhor encaminhado para o departamento correto. Uma outra técnica empregada pelo gestor é a do cliente oculto, no qual a cada 3 meses uma pessoa se passa por cliente para avaliar o atendimento como um todo desde a chegada ao cartório, como as facilidades ali oferecidas até o atendimento, se o funcionário foi realista na entrega dos prazos e se de alguma forma foi solucionado o problema. Além disso, o cliente é convidado para participar de uma pesquisa de qualidade toda vez que sai do cartório, tendo um tablet que pode apenas apertar em Satisfeito, Pode melhorar e ruim.

Agora para tudo isso funcionar o S.r. Osias Tadeu Osintro responsável pelo Cartório Asa branca, emprega algumas técnicas já conhecidas de gestão. A primeira delas é o treinamento para novos funcionários que vai desde da apresentação de todos os novos colegas chegando ao curso online desenvolvido com o foco no atendimento ao cliente. Mas não só os novos funcionários, os colaboradores que já fazem parte da equipe é convidado a continuar aprimorando seus conhecimentos tanto na área de direito quanto no atendimento ao público, e isso é feito por um convênio que o cartório tem com algumas instituições que oferecem 15% de desconto nos seus cursos, ou seja, é um estímulo para todos. Também é cobrado dos colaboradores metas de curto, médio e longo com prazos que podem ser atingidos, mas para isso é feita uma reunião interna a cada trimestre para os colaboradores darem sua opinião, apresentarem problemas, soluções e até mesmo a leitura dos feedbacks recebidos na pesquisa de satisfação, mostrando os pontos forte da equipe e onde precisam evoluir e também a cada semestre a depender do desempenho da equipe eles recebem o bônus e são convidados a participar de uma confraternização paga pelo cartório que pode ser da

escolha dos funcionários desde que esteja dentro do valor estipulado.

“Muita gente acredita que atendimento é um custo, mas nossos dados demonstram que serviços superior é um investimento que pode ajudar a acelerar o crescimento do negócio. Investir em talento de qualidade e garantir que tenham as habilidades, treinamento e ferramentas necessárias para empatizar e ouvir ativamente o cliente é essencial para que sua empresa consiga oferecer experiências de atendimento consistentemente excelentes” – Jim Bush, Executive VP na American Express

As técnicas de gestão é de extrema importância para que se tenha um ambiente com pessoas focadas e satisfeitas com seu trabalho, visto que uma pessoa disposta a prestar um serviço de qualidade está ajudando a fidelizar um cliente para o cartório.

## 6 Cronograma

<b>CRONOGRAMA DE ATIVIDADES</b>	<b>Mês 1</b>	<b>Mês 2</b>	<b>Mês 3</b>	<b>Mês 4</b>	<b>Carga Horária</b>
Orientação do Projeto Integrador	5 h				5h
Pesquisa de empresas	5h				5h
Abordagem em empresa	4h				4h
Coleta de dados e informações		5h			5h
Análise de dados e informações		5h			5h
Consolidação dos resultados		5h			5h
Apresentação escrita da pesquisa			10h		10h
Apresentação gráfica da pesquisa			5h		5h
Conclusões			1h		1h
Formatação do Trabalho				2h	2h
Preparação para Entrega				2h	2h
Preenchimento da Ficha de Identificação				1h	1h
Entrega do Projeto Integrador				X	-
<b>Total de Horas Destinadas ao Projeto</b>	<b>14h</b>	<b>15h</b>	<b>16h</b>	<b>5h</b>	<b>50h</b>

Fonte de pesquisa: Universidade Santo Amaro-Unisa.

## 7 Conclusão

O Projeto Integrador II permitiu aprofundar em uma instituição cartorária como o Registro de Imóveis Asa Branca, seu planejamento de marketing, gestão de pessoas, gestão financeira, tecnologias, gargalos enfrentados e técnicas de gestão adotadas, planejamento estratégico, tático e operacional, bem como sua estrutura, mas se deu a um aprendizado onde pude analisar cada setor visto e assim unificar a teoria com a prática, pretendo visitar outros cartórios para melhor realizar um análise da real funcionalidade cartorial.

Na região que está locado este cartório existem vários imóveis apenas com Cessão de direito, percebi em alguns atendimentos as dificuldades que alguns clientes do cartório estavam tendo devido o imóvel não ter registro no cartório, aí segue o ditado que ouvi um atendente dizer a um cliente: “Quem não registra não é dono”. Presenciei a compra de um imóvel que foi vendido para várias pessoas por não ter registro no cartório e quem compra precisa se certificar no RI(Registro de imóveis), para se precaver de possíveis práticas fraudulentas.

Diante do exposto neste projeto, conclui-se que a tecnologia veio para ficar, até mesmo nos cartórios é também de extrema importância os esforços do CNJ e órgãos reguladores para dar mais eficiência e comodidade aos usuários transformando os atos burocráticos necessários para segurança jurídica em atos mais adeptos aos tempos atuais, percebi a importância, juntamente com a segurança que um cartório que cumpre as normativas jurídicas traz para a vida das pessoas.

## 8 Bibliografias:

ACKOFF, R. L. **The meaning of strategic planning**. MicKinsey Quaterly, p.48-61, Summer 1966.

CHURCHILL JUNIOR, G. A.; PETER, J. P. **Marketing: criando valor para os clientes**. São Paulo: Saraiva, 2003.

DAVID, F. R. **Strategic management: concepts & cases**, 8. ed. Upper Saddle River: Prentice Hall, 2001

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento estratégico**. 22<sup>a</sup> Ed., São Paulo: Atlas, 2006

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. Rio de Janeiro, Prentice-Hall do Brasil, 1993.

CNJ, <https://www.cnj.jus.br/atuacao-do-cnj-ampliou-atribuicoes-e-efetividade-de-cartorios-brasileiros/>