# SERP

SISTEMA ELETRÔNICO DOS REGISTROS PÚBLICOS NO BRASIL

MAIO | 2024

## AVALIANDO AS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS

COORDENAÇÃO

LUIS FELIPE SALOMÃO
ELTON LEME

FGV JUSTIÇA

FGV

Presidente
Carlos Ivan Simonsen Leal

Vice-Presidentes
Clovis José Daudt Darrigue de Faro
Marcos Cintra Cavalcanti de Albuquerque

CONSELHO DIRETOR

Vogais
Armando Klabin
Carlos Alberto Pires de Carvalho e Albuquerque
Cristiano Buarque Franco Neto
Ernane Galvêas
José Luiz Miranda
Lindolpho de Carvalho Dias
Marcílio Marques Moreira
Roberto Paulo Cezar de Andrade

Suplentes
Aldo Floris
Antonio Monteiro de Castro Filho
Ary Oswaldo Mattos Filho
Eduardo Baptista Vianna
Gilberto Duarte Prado
José Ermírio de Moraes Neto
Marcelo José Basílio de Souza Marinho

CONSELHO CURADOR

Vogais
Alexandre Koch Torres de Assis
Antonio Alberto Gouvêa Vieira
Carlos Eduardo de Freitas
Cid Heraclito de Queiroz
Eduardo M. Krieger
Estado da Bahia
Estado do Rio de Janeiro
Estado do Rio Grande do Sul
Isaac Sidney Menezes Ferreira (Federação Brasileira de Bancos)
Jorge Irribarra (Souza Cruz S/A)
José Carlos Cardoso (IRB-Brasil Resseguros S.A.)
Luiz Chor
Luiz Ildefonso Simões Lopes
Marcelo Serfaty
Marcio João de Andrade Fortes
Miguel Pachá
Pedro Henrique Mariani Bittencourt
Ronaldo Vilela (Sindicato das Empresas de Seguros Privados, de Previdência Complementar e de Capitalização nos Estados do Rio de Janeiro e do Espírito Santo)
Willy Otto Jordan Neto

Suplentes
Almirante Luiz Guilherme Sá de Gusmão
Carlos Hamilton Vasconcelos Araújo
General Joaquim Maia Brandão Júnior
José Carlos Schmidt Murta Ribeiro
Leila Maria Carrilo Cavalcante Ribeiro Mariano
Luiz Roberto Nascimento Silva
Manoel Fernando Thompson Motta Filho
Olavo Monteiro de Carvalho (Monteiro Aranha Participações S.A)
Patrick de Larragoiti Lucas (Sul América Companhia Nacional de Seguros)
Ricardo Gattass
Rui Barreto
Solange Srour (Banco de Investimentos Crédit Suisse S.A)

FGV JUSTIÇA

Coordenação Geral
Luis Felipe Salomão

Coordenação Adjunta
Elton Leme

& R R U G H Q D o m R  F L H Q W t ¿ F D
Daniela Pereira Madeira

Pesquisadores
Nathalia Vince Esgalha Fernandes (FGV Justiça)
Fernanda Bragança (FGV Justiça)
Lívia da Silva Ferreira (FGV Justiça)
Renata Braga (FGV Justiça)

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)
(CÂMARA BRASILEIRA DO LIVRO, SP, BRASIL)

Sistema eletrônico dos registros públicos no Brasil [livro eletrônico] : avaliando as serventias extrajudiciais / coordenação Luis Felipe Salomão, Elton Leme. -- Rio de Janeiro : Fundação Getulio Vargas, 2024.PDF

Vários colaboradores
ISBN 978-65-83039-44-6

1. Direito civil - Brasil 2. Pesquisas 3. Registros públicos - Leis e legislação - Brasil I. Salomão, Luis Felipe. II. Leme, Elton.

24-214227 CDU-347.136(81)(094)

ÍNDICES PARA CATÁLOGO SISTEMÁTICO:

1. Brasil : Leis : Registros públicos : Direito civil 347.136(81)(094)

Eliane de Freitas Leite - Bibliotecária - CRB 8/8415

O conteúdo desta publicação é de responsabilidade dos
DXWRUHV H QmR UHÀHWH QHFHVVDULDPHQWH D RSLQLmR GD )*9

# APRESENTAÇÃO FGV JUSTIÇA

# APRESENTAÇÃO FGV JUSTIÇA

O Centro de Inovação, Administração e Pesquisa do Judiciário da FGV – FGV Justiça tem como missão entender, sistematizar e desenvolver soluções para a modernização e a integração dos sistemas de registros no Brasil. Este relatório apresenta os resultados da pesquisa sobre a preparação das serventias extrajudiciais para a adoção do Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (SERP), visando proporcionar uma visão ampla sobre a transição digital dessas entidades.

A transformação digital alterou a maneira como interagimos com os serviços governamentais, e o Serp está no centro dessa transformação no Brasil. Esse sistema visa responder aos apelos por serviços mais rápidos, acessíveis e transparentes. No entanto, mudanças dessa magnitude apresentam desafios, especialmente devido à vasta e variada infraestrutura dos cartórios brasileiros.

Este estudo é um recurso fundamental para corregedores. legisladores, operadores de serventias e público em geral, fornecendo informações valiosas que podem orientar decisões futuras e facilitar a transição para um sistema de registro eletrônico eficiente e integrado. A implementação do Serp é um passo importante para a modernização e simplificação dos registros públicos no Brasil, alinhando o país com práticas internacionais e reforçando nosso compromisso com a eficiência e a segurança na gestão de informações.

Olhando para o futuro, reconhecemos que enfrentaremos desafios significativos, mas também oportunidades importantes. O sucesso desse projeto dependerá de nossa capacidade de enfrentar esses desafios com determinação e inovação, construindo um sistema que não apenas atenda às demandas atuais, mas também esteja preparado para as necessidades futuras. Juntos, podemos transformar essas oportunidades em realidade, estabelecendo um padrão de excelência para a gestão de registros públicos.

Luis Felipe Salomão

Coordenador Geral do Centro de Inovação, Administração e Pesquisa do Judiciário,
Corregedor Nacional de Justiça e Ministro do STJ

# EQUIPE DE PESQUISA

### Daniela Pereira Madeira

Daniela Madeira, juíza federal do TRF2, atualmente conselheira do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, Biênio 2024-2026. Doutora em Processo Civil pela Universidade Complutense de Madrid. Mestra em Processo Civil pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Membro da Comissão Permanente de Acompanhamento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e da Agenda 2030, integrante do Grupo Decisório do Centro de Inteligência do Poder Judiciário (CIPJ).

### Nathália Vince Esgalha Fernandes

Pesquisadora do Centro de Inovação, Administração e Pesquisa do Judiciário da FGV – FGV Justiça. Doutora e mestra em Ciências Sociais pela Universidade de Brasília. Bacharel em Relações Internacionais pela Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (Unesp). Pesquisadora visitante na École des Hautes Études en Sciences Sociales (Ehess) em Paris.

### Fernanda Bragança

Pesquisadora do Centro de Inovação, Administração e Pesquisa do Judiciário da FGV – FGV Justiça. Doutora em Direito pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Pesquisadora visitante na Université Paris 1 Panthéon Sorbonne. Mestra e bacharel em Direito pela Uni - versidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Professora convidada de programas de Pós - -Graduação. Membro da Associação Brasileira Elas no Processo (ABEP). Mediadora judicial cadastrada no TJRJ. Advogada.

Lívia da Silva Ferreira

Pesquisadora do Centro de Inovação, Administração e Pesquisa do Judiciário da FGV – FGV Justiça. Doutoranda em Direito Público na Université Paris Nanterre. Mestra em Direito Constitucional e Teoria do Estado pela PUC-Rio. Graduada em Direito pela FGV Direito Rio.

Renata Braga

Pesquisadora Colaboradora Externa do Centro de Inovação, Administração e Pesquisa do Judiciário da FGV. Professora adjunta do Curso de Direito da UFF – Volta Redonda. Coordenadora do Grupo de Estudos e Pesquisa em Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e do Observatório de Direito e Tecnologia da UFF. Pós-doutora pela UFRJ/Universidade de Coimbra. Doutora em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina. Mestre em Direito Civil pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

# SUMÁRIO


APRESENTAÇÃO ____ 08

EQUIPE DE PESQUISA ____ 10

01 INTRODUÇÃO ____ 10

02 CONTEXTO E RELEVÂNCIA ____ 12

03 O ARCABOUÇO LEGAL DO SISTEMA ELETRÔNICO DOS REGISTROS PÚBLICOS (SERP) ____ 16

04 SOBRE A PESQUISA ____ 20

05 ENTREVISTAS EXPLORATÓRIAS ____ 24

06 RESULTADOS ____ 27

, 3HU“O GR UHJLVWUDGRU UHVSRQGHQWH BBBBBBBBBB 28

,, /RFDOL]D©¥R H DFHVVR GDV VHUYHQWLDV BBBBBBBB 33

,,, ,QIUDHVWUXWXUD FRQHFWLYLGDGH H WHFQRORJLD 37

,9 3UHSDUD©¥R H GHVD“RV QD LPSOHPHQWD©¥R GR 6H 45

9 3UHSDUD©¥R GRV FDUWµULRV GH UHJLVWUR GH LPµ 55

9, 3UHSDUD©¥R GRV FDUWµULRV GH UHJLVWUR FLYLO 59

9,, 3UHSDUD©¥R GRV FDUWµULRV GH UHJLVWUR GH W¯V MXU¯GLFDV BBBBBBBBBBBBBBBBBBBB 67

07 REFLEXÕES FINAIS ____ 70

08 ANEXO I – FORMULÁRIO ____ 75

# INTRODUÇÃO

01

# INTRODUÇÃO

A era digital está redefinindo a sociedade, e o Brasil se prepara para uma evolução marcante nos registros públicos com a implementação do Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (Serp). Esta iniciativa almeja a completa digitalização e integração dos registros, alterando profundamente a interação de cidadãos, empresas e instituições com dados públicos essenciais.

Conforme estabelecido pela Medida Provisória nº 1.085 de 2021, o Serp busca renovar e simplificar os processos de registros públicos, abrangendo desde atos e negócios jurídicos até incorporações imobiliárias e registros civis, em alinhamento com as Leis nº 6.015/1973 e nº 4.591/1964. O projeto promete inaugurar uma nova era de eficiência, transparência e acessibilidade, cobrindo uma ampla gama de serviços, do civil ao imobiliário e de títulos e documentos. Enquanto a plataforma está em fase de desenvolvimento, é vital compreender a adaptação dos cartórios a essa transformação.

A nova plataforma permite a gestão eletrônica de registros, facilitando a troca remota de informações entre diferentes entidades e a emissão eletrônica de certidões e documentos. Com o Serp, cidadãos e empresas poderão acessar serviços cartoriais de forma remota e eletrônica, eliminando a necessidade de presença física e reduzindo custos e prazos. Além disso, o sistema promove a interconexão nacional de cartórios, criando uma base de dados unificada que facilita o acesso a informações sobre garantias de bens móveis e imóveis e oferece extratos eletrônicos com dados estruturados, tornando os processos mais ágeis e transparentes.

Este estudo abordou a prontidão das serventias extrajudiciais brasileiras para o Serp. Buscou-se identificar desafios, estratégias de adaptação e percepções dos profissionais envolvidos. Avaliou-se o estado de preparação das serventias e, com isso, procurou-se fornecer reflexões para facilitar a transição para um sistema de registro eletrônico mais eficiente e integrado. A implementação do sistema eletrônico é vista como um passo significativo para a modernização e simplificação dos registros públicos, alinhando-se às necessidades de eficiência e segurança na gestão de informações, além de ser essencial para promover um ambiente de negócios mais seguro e eficiente no Brasil.

# CONTEXTO E RELEVÂNCIA

02

# CONTEXTO E RELEVÂNCIA

A transformação digital dos serviços públicos no Brasil é uma resposta à demanda por maior conectividade e eficiência. A atualização dos sistemas de registros públicos é um marco dessa mudança, com o Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (Serp) surgindo como uma solução inovadora diante dos desafios do modelo de registros tradicional.

A implementação do Serp será feita de maneira gradual, em conformidade com as diretrizes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Os cartórios, enfrentando obstáculos como infraestrutura tecnológica obsoleta, resistência a mudanças e preocupações com a segurança dos dados, estão sendo impulsionados para a modernização, o que resultará em um acesso mais amplo à informação e maior eficiência nos procedimentos.

O Serp almeja criar uma plataforma interconectada e interoperável, o que deve trazer avanços significativos na estrutura de dados comum e melhorar a padronização e integração entre diferentes jurisdições, garantindo, assim, a eficiência do sistema.
A adesão ao sistema será feita de forma progressiva, com a segurança da informação sendo uma prioridade, protegida por estratégias robustas como criptografia e autenticação de dois fatores.

A implementação do Serp transcende conveniência e eficiência; ela simboliza um compromisso com a segurança dos dados e com o aprimoramento do ambiente de negócios no Brasil. Com a expectativa de que o sistema contribua para a recuperação econômica pós-pandemia, a iniciativa se alinha com práticas internacionais, posicionando o Brasil como um líder ativo na era digital.

Com mais da metade dos cartórios brasileiros sem presença online, [1] a transição para o Serp promete simplificar transações essenciais e aumentar a eficiência. O sistema é também essencial para a geração de dados estatísticos, fundamentais para a formulação de políticas públicas. A gestão e atualização do sistema ficam a cargo do opera -

1 https://www.anoreg.org.br/site/sistema-eletronico-de-registros-publicos-serp-altera-servicos-de-cartorios-no-pais/

dor nacional, que assegura a conformidade com as normas do CNJ. Ao modernizar o registro público, o Serp enfrenta obstáculos, mas está alinhado com as necessidades de eficiência, transparência e segurança na gestão de informações públicas.

A padronização de procedimentos e a oferta de serviços remotos são passos vitais para modernizar os registros públicos e posicionar o Brasil em conformidade com padrões internacionais, criando um ambiente de negócios mais seguro e eficiente. Análises empíricas dessas iniciativas, como o presente estudo, fornecerão informações para a melhoria contínua do sistema, satisfazendo as demandas dos usuários e das entidades envolvidas.

# O ARCABOUÇO LEGAL

03

# O ARCABOUÇO LEGAL DO SISTEMA ELETRÔNICO DOS REGISTROS 3 › % / , & 2 6 [2] ¤ 6 ( 5 3 ¥

O Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (Serp) representa um avanço importante na administração dos registros públicos no Brasil, respaldado por uma estrutura jurídica sólida que busca a modernização e a simplificação desses registros. Essa estrutura é constituída por leis fundamentais que foram adaptadas ao longo do tempo para incorporar os avanços tecnológicos e responder às necessidades contemporâneas da sociedade.

A Lei nº 11.977/2009 representa o início desse esforço legislativo, enfatizando a regu - larização fundiária urbana e a simplificação dos procedimentos de registro. Essa legis - lação estabeleceu diretrizes para a implementação de sistemas eletrônicos nos registros públicos, facilitando o acesso à moradia e contribuindo para a agilidade nos processos de regularização fundiária.

Em sequência, a Lei nº 6.015/1973, ou Lei de Registros Públicos, estabelece os pa - drões para manutenção e organização dos registros civis, de títulos, documentos e imo - biliários no Brasil. Essa lei busca assegurar a segurança jurídica por meio da publicidade, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos. Com atualizações que contemplam a possibilidade de registros eletrônicos, a Lei de Registros Públicos cria a base para uma transição eficiente para um sistema mais moderno e acessível.

A Lei nº 4.591/1964, focada na regulamentação da incorporação imobiliária e do con - domínio em edificações, especifica como certos tipos de propriedade devem ser regis - trados. Adaptada para o cenário digital, essa legislação desempenha um papel crucial na evolução dos registros imobiliários, alinhando-os com as diretrizes de modernização.

A concretização desses esforços culminou na Lei nº 14.382/2022, que institui o Serp, marcando um passo decisivo na direção da digitalização completa dos registros públicos. Essa legislação não apenas moderniza os procedimentos de registro em conformidade com as leis anteriores, mas também delega à Corregedoria Nacional de Justiça a responsabilidade de planejar e implementar o sistema.

---

2 https://www.cnj.jus.br/corregedoriacnj/extrajudicial/sistema-eletronico-dos-registros-publicos-serp/

Para dar suporte a essa implementação, um Grupo de Trabalho foi criado pela Portaria nº 90/2022, encarregado de elaborar estudos e propostas para o planejamento e operação do Serp. O trabalho desse grupo levou à criação de uma minuta de ato normativo, submetida à audiência pública em 31/01/2023 para coletar feedback da sociedade. Esse processo colaborativo resultou no Provimento nº 139/2023, que estabelece as diretrizes organizacionais para o Serp e seus operadores nacionais, delineando também um cronograma para a primeira etapa de implementação.

O Provimento nº 149 de 30/08/2023, complementando a Lei nº 14.382/2022, detalha ainda mais as obrigações e responsabilidades dos oficiais dos registros públicos e dos usuários dos serviços. Esse provimento normativo estabelece padrões técnicos e procedimentos de segurança da informação que são cruciais para a operacionalização segura e eficaz do Serp, garantindo a integridade, disponibilidade e confidencialidade dos registros.

A junção dessas normativas forma uma estrutura legal integrada e abrangente, que não apenas facilita a transição para um sistema de registros públicos eletrônico unificado, mas também simboliza um avanço significativo em direção a eficiência, transparência e segurança na gestão de informações públicas no Brasil.

O Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (Serp) é um avanço significativo na administração dos registros públicos no Brasil. É respaldado por uma estrutura jurídica sólida que busca modernização.

# SOBRE A PESQUISA

04

# SOBRE A PESQUISA

A pesquisa teve como objetivo geral investigar a preparação, a adaptação e os de - safios das serventias extrajudiciais brasileiras para implantação do Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (Serp). Além disso, buscou explorar diversas estratégias e perspectivas regionais para compreender os fatores críticos de uma transição bem - -sucedida para o sistema digital.

Os objetivos específicos eram mapear e analisar práticas adotadas por serventias extrajudiciais do país para implementação do Serp, buscando identificar os principais obstáculos no processo, assim como estratégias de modernização e simplificação em registros públicos. A avaliação das medidas de segurança da informação implemen - tadas também foi essencial. Com base nessas análises, desenvolveram-se recomen - dações para otimizar a preparação e efetivação do Serp nas serventias extrajudiciais.

A metodologia empregada foi projetada para refletir a complexidade da transição para o Serp, utilizando uma abordagem combinada de métodos qualitativos e quantitativos. As estratégias utilizadas foram:

a) Entrevistas exploratórias: Operadores-chave do sistema, como o Operador Na - cional do Sistema de Registro Eletrônico de Imóveis (ONR), foram entrevistados. O objetivo era obter uma visão aprofundada da estrutura, gestão e expectativas para a implementação do Serp.

b) Questionário estruturado: Um questionário estruturado foi distribuído a todos os cartórios de registros públicos ativos no Brasil, um universo de aproximadamente 10 mil serventias, com um retorno de 2.512 respostas de todas as Unidades Federativas (UFs). Na limpeza da base foram excluídos 58 registros, pois foi identificada dupli - cidade a partir do número CNR informado. Para exclusão adotou-se o critério de manter apenas o registro mais recente, totalizando 2.454 respostas. O questionário continha 45 questões (42 questões fechadas com respostas simuladas e 3 questões

abertas). O questionário abordou aspectos como a preparação para o Serp, estra - tégias adotadas, desafios percebidos e expectativas em relação ao sistema. Com uma amostra de 2.454 respondentes, o grau de confiança é de 99%, e a margem de erro é de aproximadamente 2,3%. Sendo assim, esta pesquisa proporciona uma análise detalhada e altamente confiável das práticas e obstáculos enfrentados pelas serventias extrajudiciais brasileiras na implantação do Sistema Eletrônico dos Regis - tros Públicos (Serp).

c) Análise documental: Foi realizada a análise de documentos relevantes, incluindo diretrizes e normativas emitidas pelas autoridades reguladoras, para compreender o quadro regulatório e as diretrizes oficiais para a implementação do Serp.

# ENTREVISTAS EXPLORATÓRIAS

05

# ENTREVISTAS EXPLORATÓRIAS

As entrevistas exploratórias realizadas sobre a implementação do Serp envolveram 4 sessões distintas, nas quais 9 pessoas foram entrevistadas. Os participantes discutiram amplamente os desafios e as estratégias relacionados à implementação desse sistema eletrônico de registros públicos no Brasil, cobrindo aspectos técnicos, estruturais e de segurança.

Os temas abordados incluíram a efetividade da implementação. Obstáculos como a necessidade de estabelecer cronogramas adaptáveis foram mencionados pelos entrevistados. Também destacaram a importância da colaboração entre entidades para assegurar a interoperabilidade e a funcionalidade do sistema. A segurança da informação foi uma preocupação central, com discussões sobre como proteger os dados manipulados pelo Serp, levando em consideração as exigências tecnológicas e regulatórias.

Outro ponto crucial foi a interconexão e a interoperabilidade, com esforços destacados para alcançar uma integração eficiente entre os diferentes registros públicos, permitindo uma operação mais fluida e centralizada.
A perspectiva dos cartórios foi amplamente discutida. Explorou-se como essas entidades estão se adaptando às mudanças trazidas pelo Serp, percebendo benefícios em eficiência e segurança. Também foram levantadas preocupações sobre as implicações econômicas dessas mudanças.

As entrevistas ilustraram os esforços e desafios na atualização dos sistemas de registro público no Brasil. Elas ressaltaram a complexidade de atualizar as estruturas, mantendo alta segurança e acessibilidade. As entrevistas também forneceram material para a construção do questionário que foi destinado às serventias.

# RESULTADOS

06

# R E S U L T A D O S

Nesta seção detalhamos as respostas obtidas por meio do questionário estruturado, projetado para oferecer uma visão abrangente da preparação e dos desafios encon - trados pelas serventias extrajudiciais brasileiras diante da implementação do Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (Serp). O questionário, que incluiu 42 questões de múltipla escolha e 3 questões abertas, teve um total de 2.454 respostas válidas re - cebidas de todas as Unidades Federativas do país.

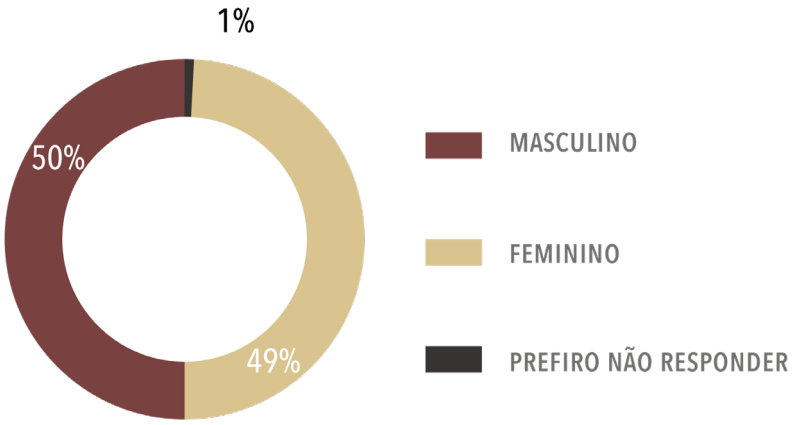
Para a apresentação dos resultados as perguntas foram distribuídas em 7 categorias principais: perfil do registrador; localização e acesso das serventias; infraestrutura, conectividade e tecnologia; preparação e desafios na implementação do Serp; além de questões especificamente voltadas para a preparação dos cartórios de registro de imóveis, de registro civil das pessoas naturais, e de títulos e documentos e civil das pessoas jurídicas. Além da apresentação das respostas às questões fechadas, alguns pontos das questões abertas foram explicitados nos itens da preparação dos registros.

# I. Per l do registrador respondente

## 1. Tipo de cartório

Nesta questão os respondentes podiam selecionar mais de um tipo de cartório, no Brasil existe sobreposição nas funções dos cartórios, ou seja, alguns cartórios operam em múltiplas áreas. A partir das respostas, os cartórios de registro civil das pessoas naturais foram os mais prevalentes.

## 2. Sexo / gênero




No tocante à distribuição de sexo/gênero dos participantes da pesquisa, observa-se uma divisão quase equânime entre os respondentes, refletindo uma composição balanceada do grupo pesquisado. O número de mulheres que responderam ao questionário foi de 1.210, correspondendo a aproximadamente 49% do total de participantes. Por outro lado, os homens representaram uma fração ligeiramente superior, totalizando 1.230 respostas e aproximando-se de 50% do contingente. Nota-se, ademais, que uma minoria composta por 13 indivíduos, o equivalente a cerca de 1% da amostra, optou por não declarar seu sexo/gênero.

## 3. Cor/raça

A composição étnico-racial dos respondentes da pesquisa demonstra uma preponderância significativa de indivíduos que se autodefinem como Brancos, os quais constituem 67% da amostra, perfazendo 1.648 respostas. Essa proporção é substancialmente maior do que a soma das demais categorias, o que ressalta uma marcada disparidade na distribuição racial entre os participantes. A segunda maior representação é da categoria Parda, que engloba 27% dos respondentes, somando 654 indivíduos. As demais classificações — Amarela, Preta e Indígena — apresentam uma participação mais restrita, com 32, 57 e 2 respostas respectivamente, refletindo percentuais de 1%, 2% e uma presença quase nula de 0%. Observa-se ainda que um contingente de 60 participantes, correspondendo a 3% da amostra total, preferiu não declarar sua cor ou raça.

## 4. Pessoas com deficiência

Observou-se entre os respondentes uma representatividade muito pequena de pessoas com deficiência. Dos 2.453 participantes, somente 65 indivíduos, o que corresponde a aproximadamente 3% afirmaram ter alguma deficiência. Em contraste, a vasta maioria dos respondentes, totalizando 2.346 pessoas ou cerca de 95%, não se identifica como pessoa com deficiência. Adicionalmente, 42 participantes, representando aproximadamente 2% da amostra, escolheram não responder a essa questão.

## 5. Idade

No que concerne à distribuição etária dos respondentes da pesquisa, observa-se que a faixa etária de 36 a 45 anos prevalece, compreendendo 31% do total da amostra com 761 indi - víduos. Esse dado sugere que a força de trabalho nas serventias extrajudiciais é relativamen - te experiente, sugerindo que os profissionais nesse segmento têm um grau significativo de maturidade profissional. Notável também é a representatividade da faixa etária superior a 65 anos, que constitui 20% dos participantes, com 498 respondentes. Tal percentual indica uma presença expressiva de profissionais que possivelmente acumularam uma vasta experiência e uma longeva carreira no setor. As demais faixas etárias têm representações menores: os indivíduos de 46 a 55 anos totalizam 19% da amostra, os de 56 a 65 anos somam 17%, e os mais jovens, de 21 a 35 anos, correspondem a 13%.

## 6. Estado civil atual

Entre os respondentes da pesquisa, a condição de casado(a) predomina de maneira expres - siva, com 1.549 pessoas, ou 63% da amostra, relatando esse estado civil. Esse dado sinaliza uma maior proporção de indivíduos em laços matrimoniais, o que poderia ser interpretado como um indicativo de estabilidade pessoal dentro do grupo pesquisado. A segunda categoria

mais numerosa é a de solteiro(a), com 372 respondentes, equivalendo a 15% do total. Essa representatividade sugere uma parcela considerável de indivíduos que podem estar no início de suas carreiras ou que optam por não se casar.

Os que informaram ser divorciado(a) constituem 10% da amostra, num total de 249 pessoas, refletindo a presença de profissionais que passaram por dissoluções conjugais. As categorias de em união estável e viúvo(a) são igualmente representadas, cada uma com 6% dos partici - pantes, somando 146 e 137 pessoas respectivamente.

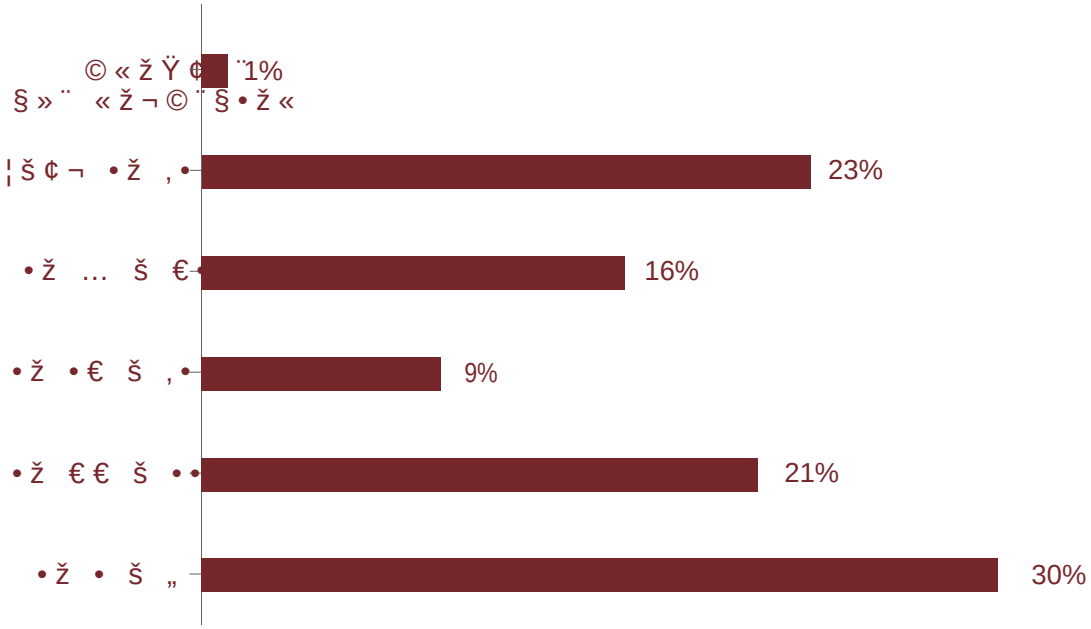
## 7. Escolaridade

A distribuição do nível de escolaridade entre os participantes da pesquisa aponta para um cenário de educação avançada. Notadamente, a maior proporção dos respondentes, corres - pondendo a 35%, concluiu uma pós-graduação lato sensu, evidenciando uma tendência de formação continuada entre os profissionais do setor.

Além disso, os títulos de doutorado e mestrado, que representam juntos 15% da amostra — com 4% dos participantes com um doutorado e 12% com um mestrado —, sublinham a presença significativa de indivíduos com alta qualificação acadêmica. A existência de 13% dos respondentes com o Ensino Médio como mais alto nível de formação indica que, embora a maioria tenha uma educação superior, ainda há uma representação notável de pessoas com formação até o nível médio.

Os que completaram uma Graduação em Direito são 24%, refletindo a especificidade da área de atuação dos respondentes. Aqueles com outra graduação somam também 12%/.

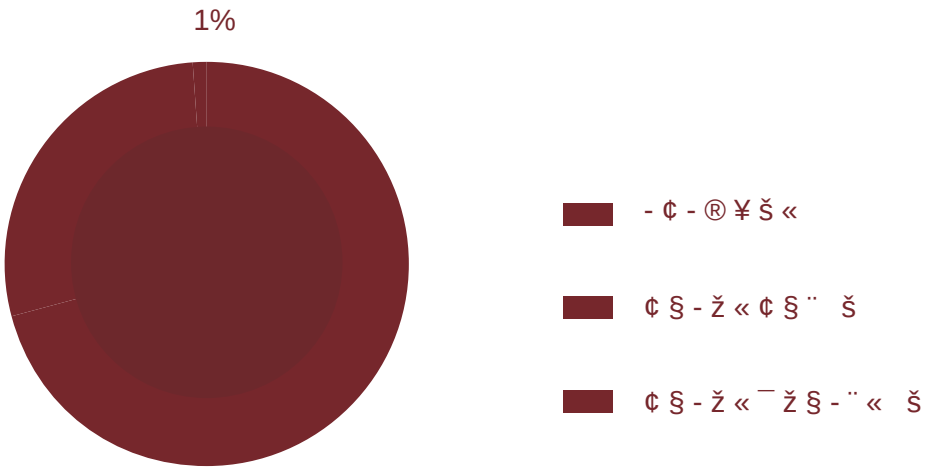
## 8. Tempo de exercício da delegação/interinidade




Por outro lado, é notável a robustez do segmento mais experiente, com a segunda maior representação de 23% dos respondentes, ou 571 profissionais, atuando há mais de 30 anos. Esse grupo detém uma experiência profunda e pode oferecer um vasto conhecimento institucional, constituindo um núcleo estável de veteranos que potencialmente desempenham um papel crucial na manutenção e na transmissão de práticas consagradas.

Ademais, aqueles que exercem a função há mais de 11 anos e há menos de 20 formam 21% do total, enquanto os de 6 a 10 anos representam 16%, evidenciando a presença de profissionais em diversos estágios de carreira, o que contribui para a diversidade de experiências e perspectivas. Aqueles que estão na atuação de 21 a 30 anos somam 9%, demonstrando um grupo significativo em termos de experiência. Apenas 1% dos participantes optaram por não responder à questão.

## 9. O seu cartório é vago ou provido (interinidade ou titularidade)?



Na configuração atual dos cartórios participantes da pesquisa, a maioria dos respondentes, com 1.742 indivíduos, se identifica como Titular, representando cerca de 71% do total. Esse dado sublinha a predominância de profissionais que ocupam cargos estáveis e permanentes. Por outro lado, uma proporção relevante de 28% ou 696 respondentes exerce suas funções na condição de interino(a). Tal número sinaliza uma parcela significativa de posições ainda não efetivadas, refletindo um estado transitório em um número considerável de cartórios, o que pode ter implicações na gestão e na continuidade das práticas administrativas.

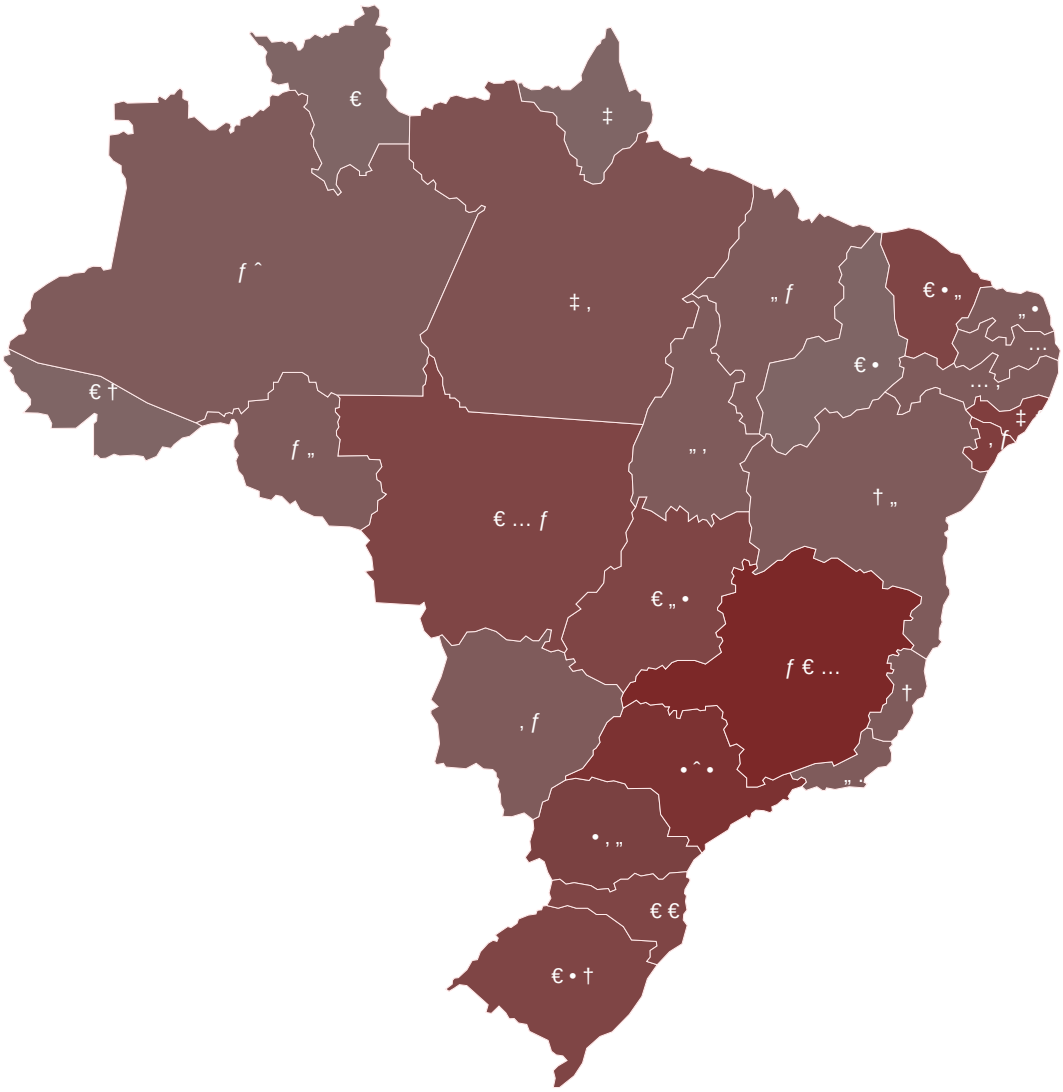
Há ainda um grupo muito menor, representando menos de 1% do total, composto por 15 respondentes que se qualificam como Interventor(a), indicando uma presença mínima de in - divíduos nomeados para assumir a gestão de cartórios em situações específicas, talvez como uma medida temporária ou por razões judiciais/administrativas.

Esse espectro de titularidade e interinidade nos cartórios aponta para um campo em que, apesar da forte presença de titulares, há uma nota relevante de transitoriedade, possivelmente decorrente de processos seletivos em andamento, vacâncias pendentes de preenchimento definitivo ou arranjos administrativos específicos que requerem interinos.

# II. Localização e acesso das serventias

Os temas abordados incluem questões operacionais e logísticas dos cartórios, como a localização e o acesso, a titularidade (vago, provi - do, interino, interventor), problemas de distribuição de energia elétrica, a qualidade dos serviços de conexão de internet e a avaliação dos equi - pamentos tecnológicos disponíveis. Essas perguntas se concentram em aspectos fundamentais que impactam o funcionamento diário dos cartó - rios e sua capacidade de prestar serviços eficientes, particularmente no contexto da implementação de sistemas eletrônicos como o Serp.

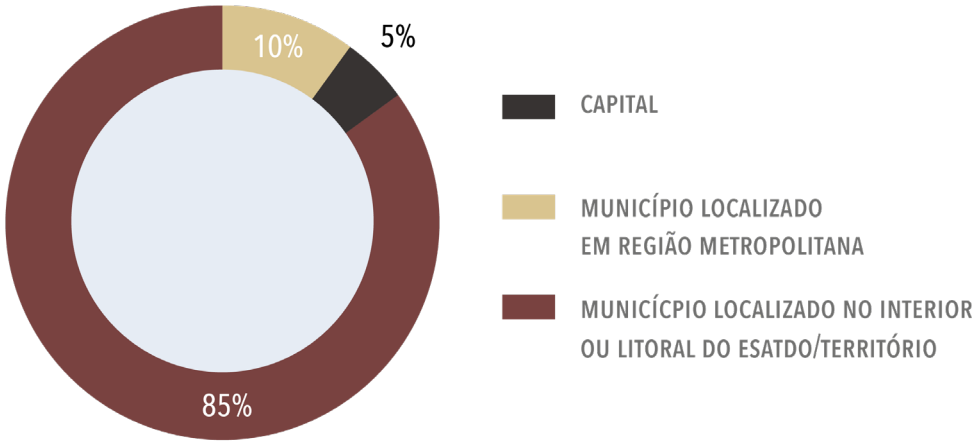
## 10. Local



Na distribuição geográfica dos locais de trabalho dos respondentes da pesquisa nota-se uma significativa representação de Minas Gerais, com 416 respondentes, correspondendo a cer - ca de 17% do total, o que destaca a proeminência desse estado na amostra. Seguindo em números, São Paulo apresenta também uma forte presença com 290 participantes (aproxi - madamente 12%), evidenciando o papel central desses estados na composição da pesquisa. O Paraná, com 235 respondentes (cerca de 10%), e Mato Grosso, com 164 (aproximada - mente 7%), seguem na lista de maior representatividade, indicando uma distribuição geográfica diversificada dos participantes. Goiás, com 152 respondentes, também se destaca, reforçando a representatividade significativa das regiões Centro-Oeste e Sul na pesquisa.

Por outro lado, estados como Roraima, Amapá e o Distrito Federal apresentam os menores números de participação, com 1, 8 e 15 respondentes respectivamente, refletindo uma menor representação de algumas regiões, particularmente do Norte e do Centro-Oeste, na compo - sição geral dos dados, respostas proporcionais à quantidade de serventias existentes nessas regiões.

## 11. A área de atuação do cartório abrange que tipo de território?



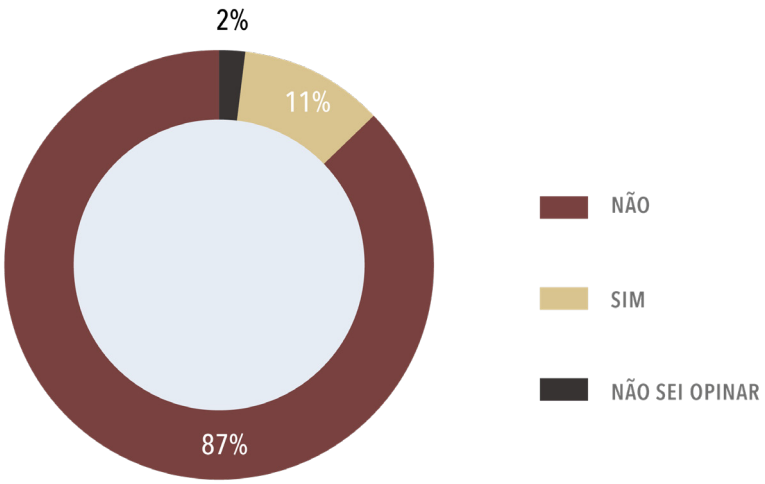

A distribuição dos cartórios segundo o tipo de território em que atuam reflete uma predominância marcante daqueles situados no interior ou no litoral dos estados/territórios, com um total de 2.082 respondentes, o que representa cerca de 85% da amostra. Esse dado evidencia uma vasta maioria dos serviços notariais e de registro localizados fora dos grandes centros urbanos, indicando uma ampla cobertura dessas atividades nas áreas mais afastadas das capitais e regiões metropolitanas.

Por outro lado, apenas uma fração menor, correspondendo a 130 participantes ou cerca de 5% do total, indica que a área de atuação de seu cartório se encontra na capital. Essa proporção ressalta o contraste na distribuição geográfica dos cartórios, com uma concentração significativamente menor nas capitais em comparação com as demais áreas.

Além disso, os municípios localizados em regiões metropolitanas que não se qualificam como capitais representam 241 dos respondentes, aproximadamente 10% da amostra. Esse segmento sugere uma presença intermediária de cartórios, que, embora não estejam situados diretamente nas capitais, operam em áreas de alta densidade populacional e relevância econômica adjacentes a esses centros.

Esses números não apenas ilustram a dispersão geográfica dos cartórios e sua integração nas diversas comunidades por todo o país, mas também podem refletir as especificidades dos serviços prestados e das demandas enfrentadas por esses cartórios, variando significativamente entre áreas urbanas densamente povoadas e regiões mais remotas.

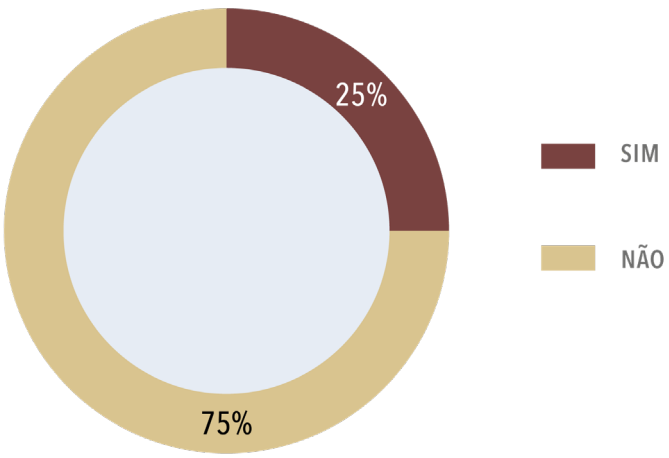
## 12. Atua em localidade de difícil acesso?




A distribuição dos cartórios segundo o acesso à localidade onde estão situados mostra que a grande maioria, 87% ou 2.141 dos respondentes, opera em áreas de fácil acesso, indicando que a maior parte dos cartórios se encontra em locais com boa infraestrutura. Por outro lado, uma parcela menor de 11%, ou 264 participantes, indica que seus cartórios atuam em localidades de difícil acesso. Ainda, uma pequena fração, cerca de 2% ou 48 respondentes, não soube opinar sobre o acesso à sua localidade, refletindo incertezas ou condições variáveis de infraestrutura.

Este dado reflete os desafios adicionais enfrentados por esses estabelecimentos, que podem incluir problemas de conectividade, dificuldades logísticas para entrega e manutenção de equi - pamentos, além de potenciais barreiras para o acesso dos usuários aos serviços oferecidos.

## 13. Problema de distribuição de energia elétrica na cidade que afeta o funcionamento do cartório



Observa-se que a maior parte dos cartórios, correspondendo a 75%, está situada em áreas onde a infraestrutura de energia elétrica é relativamente estável e confiável, com 1.837 cartórios relatando não ter problemas de distribuição de energia que afetem suas operações. No entanto, uma proporção considerável, 25% dos cartórios, equivalentes a 616 respostas, enfrenta problemas com a distribuição de energia elétrica que impactam o seu funcionamento. Este é um aspecto crítico, especialmente para implementação e operação eficiente de sistemas digitais e eletrônicos nos cartórios, visto que a estabilidade no fornecimento de energia é fundamental para essas tecnologias.

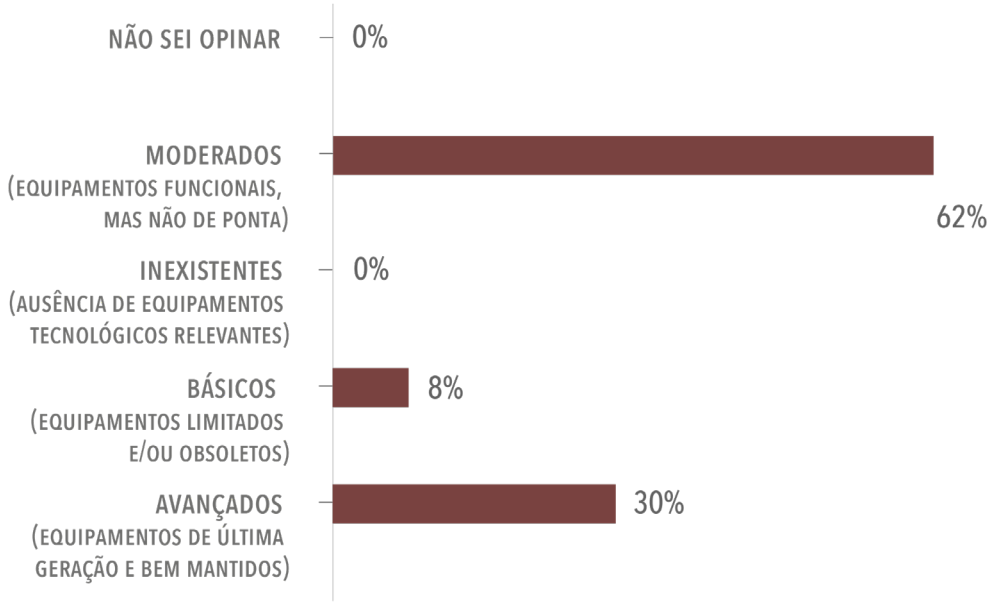
# III. Infraestrutura, conectividade e tecnologia das serventias

Esta seção aborda uma gama de tópicos relacionados com a implementação e a adaptação dos cartórios ao Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (Serp), enfocando tanto as tecnologias e ferramentas utilizadas quanto as experiências e expectativas dos respondentes em relação ao processo. As perguntas cobrem aspectos como a qualidade dos equipamentos tecnológicos, a avaliação dos sistemas digitais utilizados, o nível de digitalização e digitação dos registros, a familiaridade dos funcionários com novas tecnologias, o uso de atendimento virtual, a implementação de inteligência artificial, a recepção e envio de documentos eletrônicos, além de outras iniciativas de coleta de dados estatísticos.

## 14. Como avalia a qualidade geral dos serviços de conexão com a internet na localidade de sua atuação?

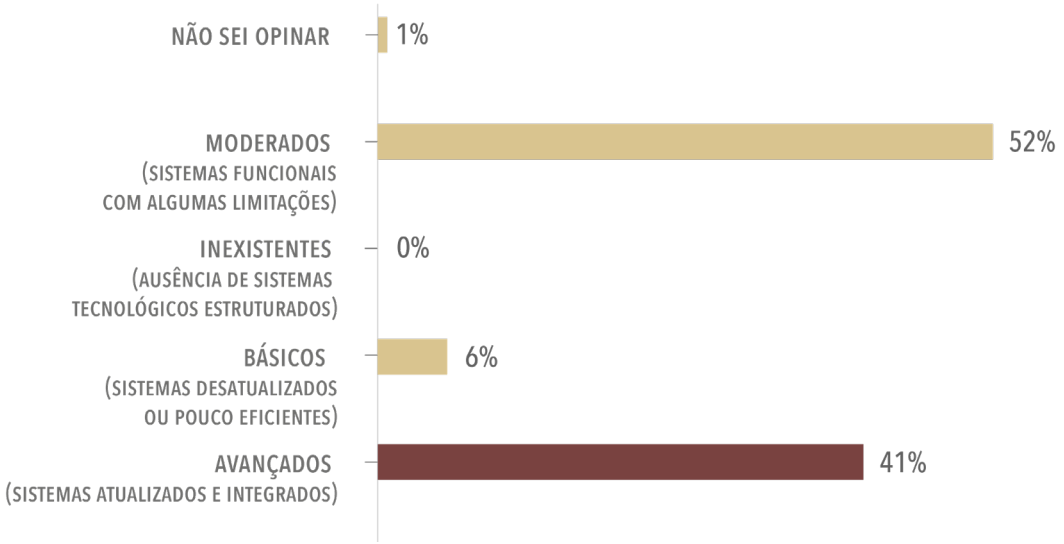
A avaliação dos cartórios quanto à qualidade dos serviços de internet indica que 61% dos respondentes a consideram "Regular ou satisfatória", apontando para uma funcionalidade básica. Enquanto isso, 31% dos participantes classificam a qualidade da internet como "Excelente ou boa", evidenciando que uma parcela significativa conta com uma conexão eficiente. No entanto, existe uma preocupação relevante, pois 8% dos respondentes enfrentam dificuldades com uma conexão "Ruim ou péssima", destacando possíveis obstáculos de conectividade que podem afetar a prestação de serviços digitais em certas localidades.

## 15. Como você avalia os equipamentos tecnológicos (como computadores e impressoras) do seu cartório?



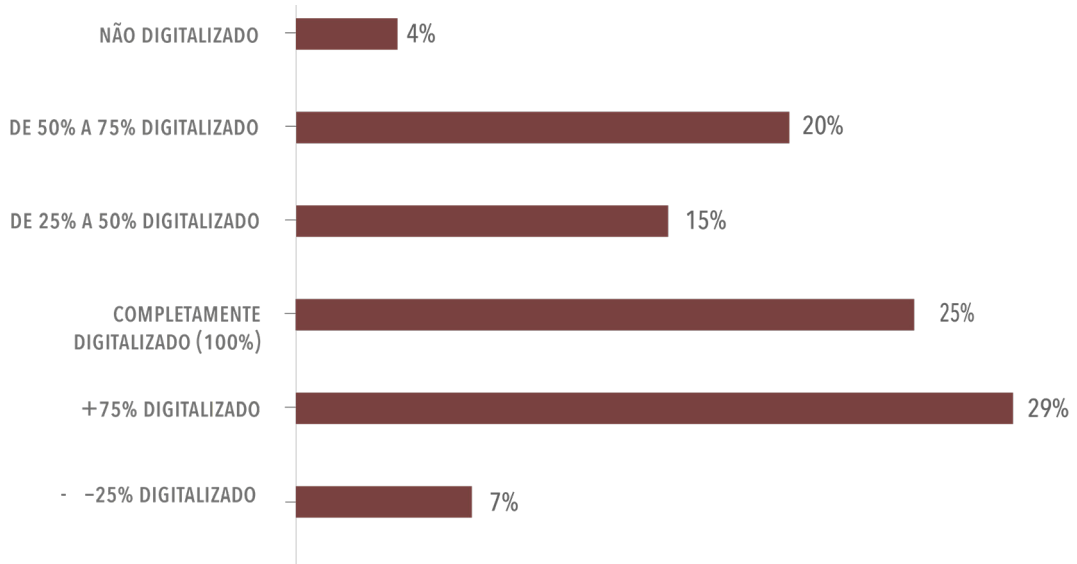

A avaliação dos equipamentos tecnológicos nos cartórios revela que a maioria, com 62%, possui equipamentos considerados "Moderados", sugerindo que são funcionais apesar de não serem os mais avançados. Uma parcela significativa de 30% possui equipamentos "Avançados", refletindo um investimento em tecnologia atualizada. Uma minoria reporta ter equipamentos "Básicos" (8%) ou "Inexistentes" (menos de 1%), destacando áreas que podem enfrentar desafios operacionais devido à infraestrutura tecnológica deficiente.

## 16. Como você avalia os sistemas (softwares e plataformas digitais) utilizados no seu cartório?




No tocante aos sistemas tecnológicos, os cartórios demonstram um espectro variado em ter - mos de modernidade e eficiência. A maioria, correspondendo a 52%, descreve seus sistemas como "Moderados", indicando que, embora operacionais, existem limitações que podem afetar o pleno aproveitamento das funcionalidades digitais. Por outro lado, 41% dos participantes reportam dispor de sistemas “Avançados”. No extremo oposto, um contingente de 6% utiliza sistemas "Básicos", que podem estar desatualizados ou ser pouco eficientes. Além disso, uma fração muito pequena, 0,49%, indica a "Inexistência" de sistemas estruturados, o que sugere uma lacuna crítica na infraestrutura tecnológica.

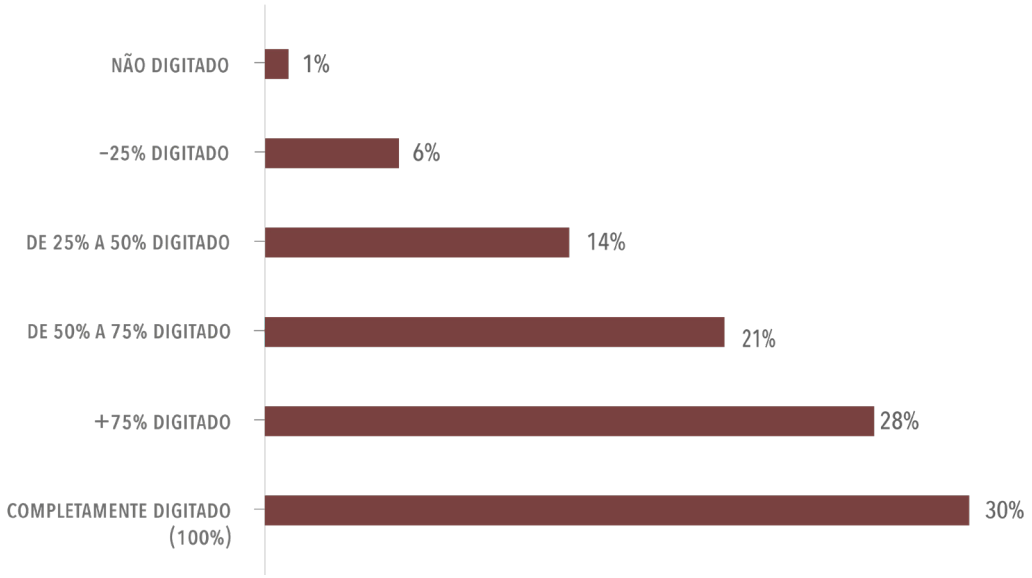
## 17. Qual é o nível de digitalização (conversão de informações de um formato físico para um formato digital) dos registros e processos no seu cartório?



Os dados indicam que o nível de digitalização nos cartórios apresenta uma evolução consi - derável, com 25% dos respondentes reportando uma digitalização completa e 29% indicando que mais de 75% de seus registros e processos são digitais. Essas duas categorias combi - nadas abrangem mais da metade dos cartórios, destacando uma tendência forte em direção à digitalização plena.

Apesar dessa significativa adesão à digitalização, ainda se observa que 11% dos cartórios estão nas faixas mais baixas, com 7% relatando ter menos de 25% de seus processos digi - talizados e 4% não possuindo qualquer forma de digitalização. Esse cenário ressalta a diversi - dade nos níveis de adoção tecnológica e sinaliza a necessidade contínua de investimentos e esforços para ampliar a digitalização integral nos cartórios restantes.

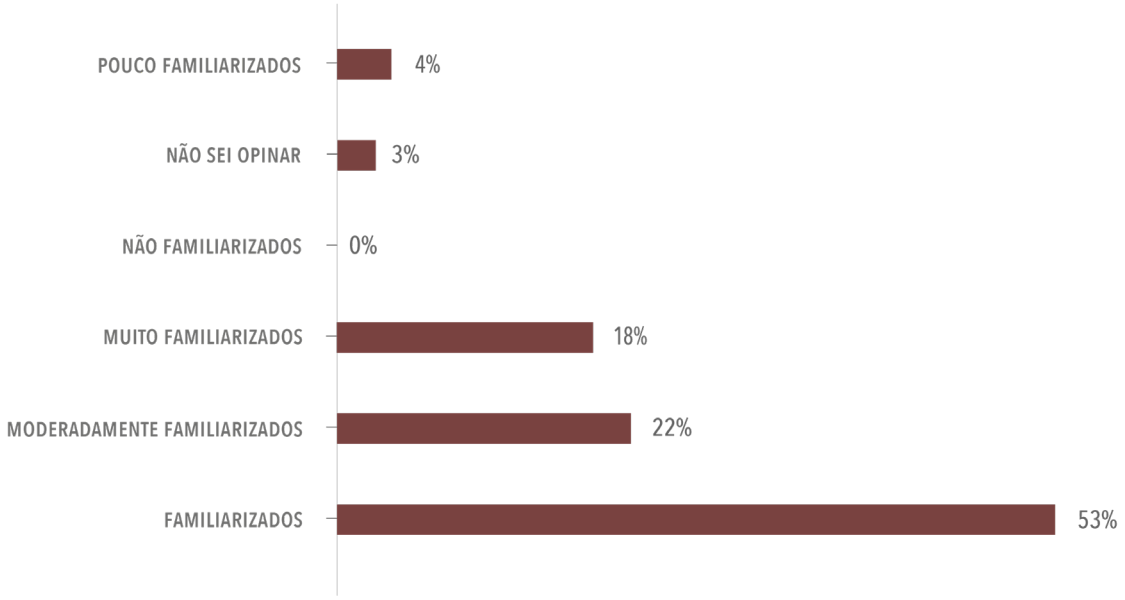
## 18. Qual é o nível de digitação dos registros e processos no seu cartório?




A respeito do nível de digitação dos registros e processos nos cartórios, 30% dos cartórios afirmaram que todos os seus registros e processos estão completamente digitados. Além disso, 28% dos respondentes relatam ter mais de 75% dos registros e processos digitados, destacando uma adesão substancial às práticas digitais.

Esses dados indicam que mais da metade dos cartórios estão muito avançados na transição para um ambiente digital, refletindo a crescente digitalização do setor. No entanto, ainda existe uma minoria nos níveis inferiores de digitalização, com 6% dos cartórios tendo menos de 25% dos processos digitados e 1% sem nenhum processo digitado, o que aponta para oportuni - dades de melhoria e para a necessidade de estratégias voltadas à digitalização total.

## 19. Avalie o nível de familiaridade dos funcionários do cartório com as novas tecnologias implementadas.




A avaliação da familiaridade dos funcionários dos cartórios com as novas tecnologias implementadas aponta que a maioria, 53%, está "Familiarizada", utilizando as tecnologias com competência e necessitando apenas de suporte ocasional. Outros 22% são "Moderadamente Familiarizados", mostrando que estão em processo de aprendizagem e adaptação, embora ainda enfrentem desafios regulares. Além disso, 18% dos funcionários são descritos como "Muito Familiarizados", indicando alta competência e conforto no uso das novas tecnologias.

Por outro lado, existe um pequeno grupo, 4%, que é "Pouco Familiarizado", precisando de treinamento adicional para superar dificuldades significativas, enquanto uma porção ainda menor, representando 0%, é considerada "Não Familiarizada", sem conhecimento ou habilidade para usar as novas tecnologias. Um total de 3% dos respondentes optou por "Não sei opinar", refletindo incerteza ou falta de informações sobre o nível de familiaridade dos funcionários.

Esses dados sugerem que, embora a maior parte dos colaboradores esteja se adaptando bem às novas tecnologias, ainda há espaço para melhorias na capacitação e no suporte contínuo para garantir a eficiência operacional e a maximização dos benefícios das tecnologias implementadas.

## 20. Quais ferramentas têm sido utilizadas para o atendimento virtual?[3]

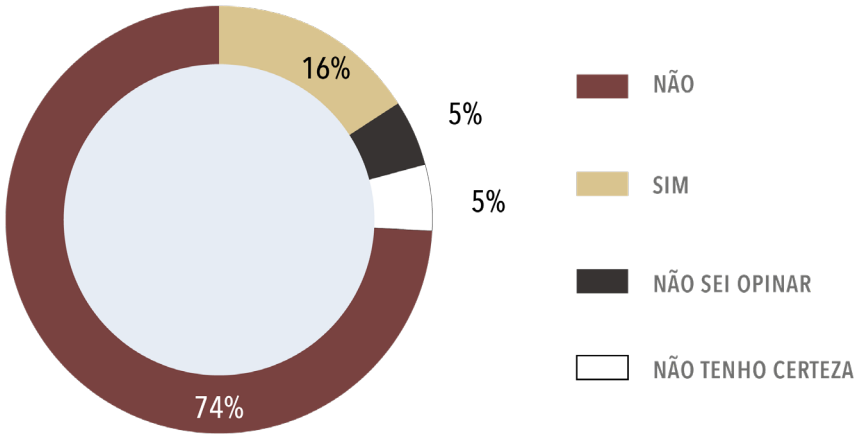
A análise das ferramentas utilizadas para atendimento virtual nos cartórios revela ampla utilização do e-mail, destacando-se como a ferramenta predominante para o atendimento virtual, utilizada por 94% dos respondentes. Os aplicativos de mensagens, como WhatsApp e Telegram, seguem em relevância com 82%, refletindo a busca por meios de comunicação rápidos e acessíveis.

As soluções tecnológicas específicas para as serventias são empregadas por 30% dos cartórios, enquanto as ferramentas de reuniões virtuais são usadas por 29%, demonstrando uma adaptação ao ambiente digital para interações mais formais. Mídias sociais e websites institucionais têm uma participação de 17% cada na comunicação com o público, enquanto aplicativos móveis próprios são adotados por 15% dos cartórios, indicando um investimento em mobilidade e personalização do atendimento.

Esses dados refletem uma tendência geral de digitalização e adoção de múltiplas plataformas tecnológicas para atender às demandas por serviços cartoriais de maneira virtual, o que pode ser crucial para aumentar a eficiência, a acessibilidade e a conveniência para o público.

3 A questão admitia mais de uma resposta.

## 21. São utilizadas tecnologias de assistentes virtuais ou chatbots de conversação em contextos de atendimento ao usuário ou suporte nesses canais de atendimento?

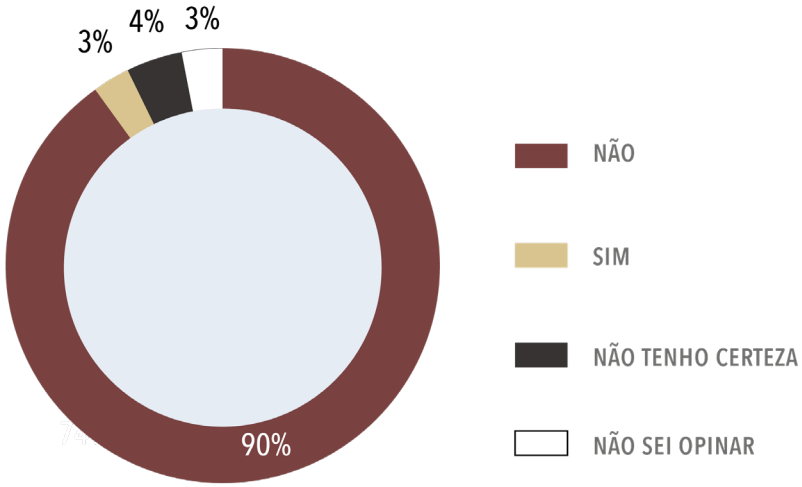



A análise sobre o uso de tecnologias de assistentes virtuais ou chatbots nos cartórios revela que a maioria, cerca de 74%, não utiliza essas ferramentas em contextos de atendimento ao usuário ou suporte. Isso sugere que ainda prevalece a interação humana direta ou outras for - mas de atendimento automatizado menos avançadas.

Por outro lado, um total de 397 respondentes, representando aproximadamente 16%, afirmou empregar assistentes virtuais ou chatbots, indicando uma abertura para a inovação tecnológica no setor e um investimento em eficiência operacional.

Além disso, uma porção considerável de participantes, somando cerca de 10% entre os que "Não sabem opinar" e os que "Não têm certeza", indica um desconhecimento ou incerteza a respeito da adoção dessas tecnologias em seus locais de trabalho.

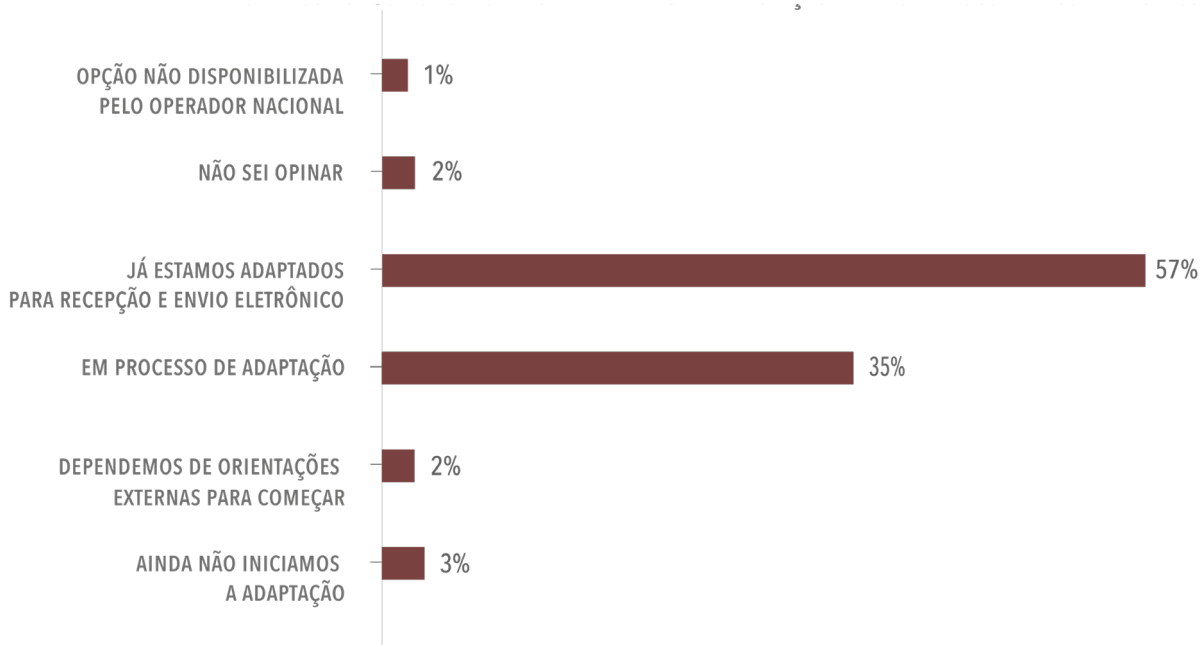
## 22. O cartório utiliza algum tipo de Inteligência Arti cial?



Esses resultados indicam que o uso de Inteligência Artificial (IA) nos cartórios ainda é bastante limitado. A maioria dos respondentes, 2.205 ou aproximadamente 90%, indica que não utilizam IA em seus processos. Essa ampla maioria sugere que a incorporação de tecnologias avançadas de IA nos cartórios é ainda incipiente.

Por outro lado, 67 respondentes, representando cerca de 3%, confirmam o uso de IA, apontando para um grupo pioneiro que está explorando o potencial dessa tecnologia. Os que não têm certeza ou não sabem opinar somam 181 ou aproximadamente 7%, o que pode refletir uma falta de clareza sobre o uso da IA ou uma comunicação interna insuficiente sobre a tecnologia adotada nos cartórios. Esse cenário indica que há uma oportunidade significativa para o crescimento e a educação em torno da IA no setor.

## 23. Como está sendo a experiência de recepção e envio de documentos eletrônicos?




Na experiência com a recepção e o envio de documentos eletrônicos, uma clara maioria dos cartórios, representando 57%, já está adaptada, indicando uma transição efetiva para o ambiente digital. Uma considerável fatia de 35% encontra-se em processo de adaptação, demonstrando que muitos ainda estão ajustando seus processos para integrar plenamente as práticas eletrônicas.

Apenas 3% dos respondentes ainda não iniciaram a adaptação, o que sugere que um pequeno número de cartórios pode estar enfrentando atrasos na implementação de sistemas digitais. Adicionalmente, um total de 2% dos cartórios depende de orientações externas para começar esse processo, e outros 2% não têm opinião formada sobre o estado de sua adaptação. Uma fração de 1% menciona que a opção não é disponibilizada pelo Operador Nacional, o que pode apontar para limitações além do controle das serventias individuais.

## 24. Além dos dados obrigatórios por lei, sua serventia implementa outras iniciativas de coletas de dados estatísticos?

A coleta de dados estatísticos em cartórios, além das exigências legais, mostra que a maior parte, cerca de 69%, não pratica a coleta adicional de dados. Esse dado sugere que muitos cartórios podem não estar explorando totalmente o potencial analítico dos dados para melhorar serviços ou para insights estratégicos.

Uma quantidade menor de cartórios, aproximadamente 14%, relata ter iniciativas próprias para a coleta de dados estatísticos, indicando um envolvimento proativo com a análise de dados além do cumprimento das obrigações legais. Cerca de 7,8% das serventias coletam dados estatísticos ocasionalmente, o que pode sugerir um esforço para entender melhor suas ope - rações e o perfil dos usuários sem um compromisso regular.

Esse panorama aponta para uma oportunidade de mais serventias aproveitarem o valor da coleta de dados estatísticos para aprimorar suas operações e o atendimento ao público.

# IV. Preparação e desa os na implementação do Serp

Nesta seção, abordaremos a avaliação de conhecimento e a preparação dos cartórios para a implementação do Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (Serp). Serão tratados os desafios encontrados, da oferta de treinamento e do envolvimento na efetivação do sistema. Adicionalmente, ressaltaremos os esforços internos para se ajustarem aos serviços de re - gistros eletrônicos e as estratégias empregadas para tornar esses serviços acessíveis aos usuários. Tais questões aprofundam-se na preparação e nas expectativas dos cartórios em relação ao Serp, contemplando tanto a perspectiva técnica quanto a humana no processo de implementação.

## 25. Como você avalia o seu conhecimento sobre Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (Serp)?

A autoavaliação do conhecimento sobre o Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (Serp) pelos cartórios revela que a maioria, 58%, considera seu entendimento sobre o sistema como médio. Isso indica um nível básico de familiaridade que pode ser adequado para as operações cotidianas, mas que ainda tem margem para aprofundamento. Uma parcela de 21% dos respondentes vê seu conhecimento como baixo, o que aponta para uma lacuna significativa no entendimento do Serp. Apenas 11% dos participantes se sentem altamente conhecedores do sistema, sugerindo que um número limitado tem uma compreensão avançada ou especializada.

Adicionalmente, 8% não têm conhecimento sobre o assunto, e 4% optaram por não responder, indicando uma falta de informação ou possível hesitação em avaliar sua própria compreensão. Esses resultados sinalizam a necessidade de investir em educação e fornecem recursos informativos adicionais para ampliar e melhorar o entendimento do Serp entre os profissionais do setor.

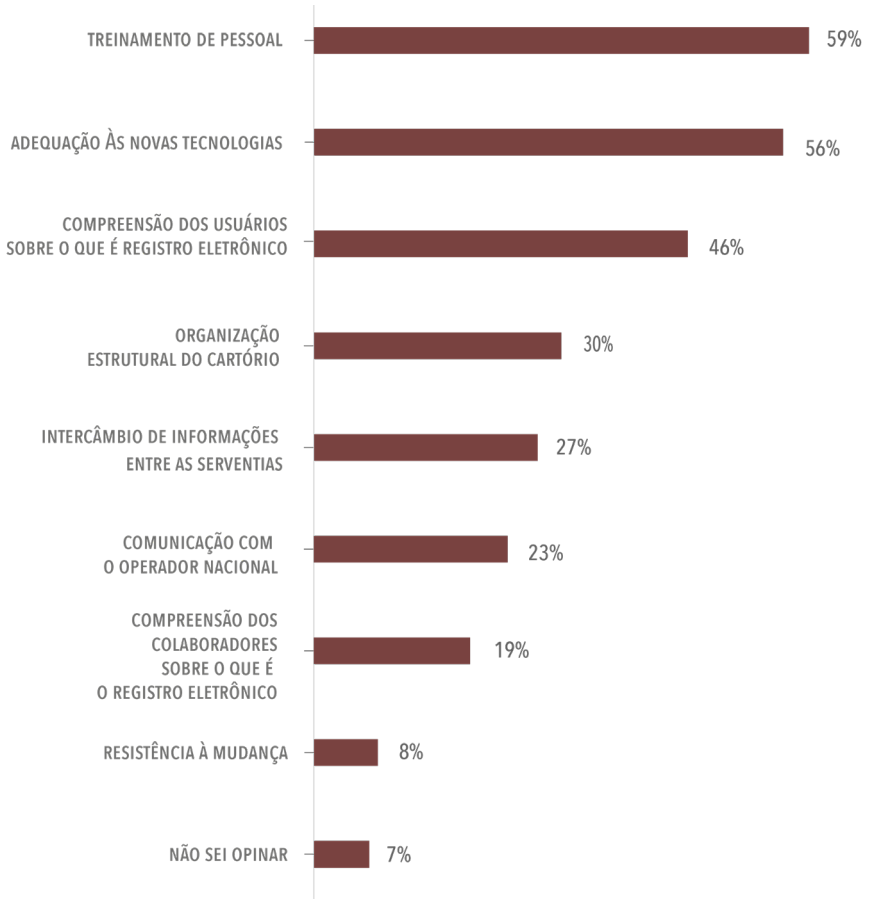
## 26. Como você avalia o seu conhecimento sobre os provimentos do CNJ relacionados ao Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (Serp)?

A autoavaliação do conhecimento sobre os provimentos do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) referentes ao Serp pelos participantes da pesquisa mostra que uma maioria de 57% considera seu conhecimento como médio. Esse dado reflete uma familiaridade geral com os regulamentos, mas também indica um espaço para um aprofundamento na compreensão das normativas.

De forma similar, 17% dos participantes da pesquisa demonstram um alto conhecimento sobre as normas do CNJ relativas ao Serp, sugerindo um grupo bem-informado e provavelmente mais apto a operar o sistema. Outros 17% avaliam seu conhecimento como insuficiente, in - dicando uma necessidade de aprimoramento educacional na área. Uma minoria, 4%, desco - nhece o assunto, e 1% afirma não possuir qualquer conhecimento sobre o tema, evidenciando setores onde o conhecimento é restrito ou ausente.

Adicionalmente, 4% dos participantes optaram por não responder, possivelmente devido à incerteza ou à falta de confiança em sua autoavaliação de conhecimento. Esses dados indicam um entendimento moderado das disposições do CNJ em relação ao Serp, com um número considerável de profissionais que ainda poderiam se beneficiar de treinamentos adicionais e recursos informativos.

## 27. Quais são os principais desa os enfrentados pelo seu cartório na implementação dos serviços e registros eletrônicos?[4]




4 A questão admitia mais de uma resposta

Os principais desafios na implementação de serviços eletrônicos em cartórios envolvem o trei - namento de pessoal. Afinal, isso é um obstáculo para 59% dos respondentes, indicando que a capacitação adequada é essencial. A adequação às novas tecnologias vem logo após, com 56%, indicando que a atualização tecnológica é uma barreira significativa.

Quase metade, ou 46%, dos respondentes identifica a compreensão dos usuários sobre o que é o registro eletrônico como um obstáculo, o que aponta para a importância de educar o público sobre as mudanças. A organização estrutural do cartório é um desafio para 30%, enquanto o intercâmbio de informações entre as serventias é citado por 27% dos participantes.

A comunicação com o Operador Nacional é uma dificuldade para 23%, e a compreensão dos colaboradores sobre o registro eletrônico para 19%, ressaltando questões internas e de coordenação. A resistência à mudança é citada por 8%, e a indecisão ou falta de opinião é expressa por 7%. Esses dados evidenciam a necessidade de focar em treinamento, atualiza - ção tecnológica e comunicação efetiva para superar as barreiras à implementação efetiva dos sistemas eletrônicos nos cartórios.

## 28. O cartório depende de algo do Tribunal local ou de adequação externa para cumprimento e fornecimento dos serviços do Operador Nacional?

Sim, a maioria dos cartórios, com 58%, não depende do Tribunal local ou de adequações externas para oferecer os serviços do Operador Nacional. Uma parte considerável, 26%, não tem certeza ou não soube opinar, indicando uma possível falta de clareza sobre as exigências ou a estrutura de apoio necessária. Enquanto isso, 16% dos respondentes reconhecem uma dependência de fatores externos ou do Tribunal local para cumprir e fornecer tais serviços.