



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS V - ESCRITOR JOSÉ LINS DO REGO
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

SABRINA BEATRIZ DA SILVA

**O USO DAS TECNOLOGIAS PARA A RECUPERAÇÃO, O ACESSO E A
PRESERVAÇÃO DOS REGISTROS CIVIS DO OFÍCIO ÚNICO DA CIDADE DE
ITABAIANA DO ESTADO DA PARAÍBA**

**JOÃO PESSOA
2024**

SABRINA BEATRIZ DA SILVA

**O USO DAS TECNOLOGIAS PARA A RECUPERAÇÃO, O ACESSO E A
PRESERVAÇÃO DOS REGISTROS CIVIS DO OFÍCIO ÚNICO DA CIDADE DE
ITABAIANA DO ESTADO DA PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado à Coordenação do Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharela em Arquivologia.

Orientador: Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira

**JOÃO PESSOA
2024**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S586u Silva, Sabrina Beatriz da.

O uso das tecnologias para a recuperação, o acesso e a preservação dos registros civis do ofício único da cidade de Itabaiana do Estado da Paraíba [manuscrito] / Sabrina Beatriz da Silva. - 2024.

45 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2024.

"Orientação : Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira, Coordenação do Curso de Arquivologia - CCBSA. "

1. Recuperação e acesso à informação. 2. Cartório extrajudicial. 3. Tecnologias da Informação e Comunicação. 4. Preservação de documentos. I. Título

21. ed. CDD 025.04

SABRINA BEATRIZ DA SILVA

**O USO DAS TECNOLOGIAS PARA A RECUPERAÇÃO, O ACESSO E A
PRESERVAÇÃO DOS REGISTROS CIVIS DO OFÍCIO ÚNICO DA CIDADE DE
ITABAIANA DO ESTADO DA PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado à Coordenação do Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharela em Arquivologia.

Aprovado em: 18/06/2024.

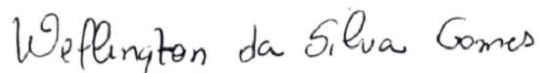
BANCA EXAMINADORA



Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profa. Ma. Esmeralda Porfirio de Sales
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Dr. Wellington da Silva Gomes
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

**Dedico este trabalho à Sagrada Família:
Jesus, Maria e José.**

“A cidadania não é atitude passiva, mas ação permanente, em favor da comunidade”.

- Tancredo Neves

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | |
|--|----|
| Figura 1 - Digitalização dos livros manuscritos do RCPN | 13 |
| Quadro 1 - Tecnologias de hardware utilizadas no RCPN | 26 |
| Quadro 2 - Tecnologias de software utilizadas no RCPN | 27 |

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

| | |
|------|--|
| CPF | Cadastro de Pessoas Físicas |
| CRC | Central de Informações do Registro Civil |
| CNH | Carteira Nacional de Habilitação |
| CNS | Código Nacional de Serventias |
| CNJ | Conselho Nacional de Justiça |
| DO | Declaração de Óbito |
| DNV | Declaração de Nascidos Vivos |
| HD | Hard Disk |
| RCPN | Registro Civil de Pessoas Naturais |
| RCPJ | Registro Civil das Pessoas Jurídicas |
| RTD | Registro de Títulos e Documentos |
| RG | Carteira de Identidade Nacional |
| RDC | Repositório Digital Confiável |
| SIRC | Sistema Integrado de Registro Civil |
| TIC | Tecnologias da Informação e Comunicação |
| UEPB | Universidade Estadual da Paraíba |
| UFPB | Universidade Federal da Paraíba |

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 1 INTRODUÇÃO | 10 |
| 2 METODOLOGIA | 15 |
| 3 RECUPERAÇÃO, ACESSO E PRESERVAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM CARTÓRIOS | 17 |
| 3.1 RECUPERAÇÃO E ACESSO À INFORMAÇÃO | 17 |
| 3.2 PRESERVAÇÃO FÍSICA E DIGITAL | 19 |
| 3.3 RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO E TECNOLOGIAS NOS CARTÓRIOS.. | 21 |
| 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS | 24 |
| 4.1 REGISTRO CIVIL DE PESSOAS NATURAIS (RCPN) DO OFÍCIO ÚNICO DE ITABAIANA-PB | 24 |
| 4.2 TECNOLOGIAS UTILIZADAS NO REGISTRO CIVIL DE PESSOAS NATURAIS | 26 |
| 4.3 PROBLEMAS ENFRENTADOS PELO REGISTRO CIVIL DE PESSOAS NATURAIS DO OFÍCIO ÚNICO DE ITABAIANA-PB | 27 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 34 |
| REFERÊNCIAS | 36 |
| APÊNDICE A - ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA ROTEIRO | 41 |

**O USO DAS TECNOLOGIAS PARA A RECUPERAÇÃO, O ACESSO E A
PRESERVAÇÃO DOS REGISTROS CIVIS DO OFÍCIO ÚNICO DA CIDADE DE
ITABAIANA DO ESTADO DA PARAÍBA**

**THE USE OF TECHNOLOGIES FOR THE RECOVERY, ACCESS AND
PRESERVATION OF THE CIVIL RECORDS OF THE SINGLE OFFICE OF THE
CITY OF ITABAIANA IN THE STATE OF PARAÍBA**

Sabrina Beatriz da Silva¹

RESUMO

Nas últimas décadas, os avanços tecnológicos modificaram o modo de produção, organização e acesso às informações. As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) têm exercido um papel significativo em todas as áreas do conhecimento, inclusive na Arquivologia e na produção de documentos de Cartórios Extrajudiciais. Esta pesquisa tem como objetivo geral avaliar as tecnologias e práticas arquivísticas utilizadas na atribuição de Registro Civil de Pessoas Naturais (RCPN), do Ofício Único de Itabaiana-PB, objetivando a recuperação, acesso e preservação dos registros públicos. Busca-se alcançar esse objetivo, a partir: do levantamento das tecnologias existentes no RCPN; do levantamento das práticas arquivísticas executadas no RCPN; das propostas de melhorias nas tecnologias e práticas arquivísticas no RCPN. A pesquisa é do tipo bibliográfica e descritiva. Foi utilizada uma abordagem quanti-qualitativa. Tendo como campo empírico o Ofício Único da Comarca de Itabaiana-PB, a coleta de dados foi realizada por meio de observação direta e entrevista semiestruturada. Evidencia-se que a ausência de tecnologias adequadas compromete a eficiência e a eficácia dos serviços, bem como a recuperação, o acesso e a preservação dos registros públicos. A partir desta análise, conclui-se que as práticas arquivísticas e de gestão documental ainda são um desafio para os usuários internos, sendo necessárias algumas implementações para melhorias na execução dos serviços e na recuperação, acesso e preservação dos registros.

Palavras-Chave: recuperação e acesso à informação; cartório extrajudicial; tecnologias da informação e comunicação; preservação de documentos.

¹ Graduanda em Arquivologia pela Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, PB, E-mail: sabrina.silva@aluno.uepb.edu.br

ABSTRACT

In recent decades, technological advances have changed the way information is produced, organized, and accessed. Information and Communication Technologies (ICT) have played a significant role in all areas of knowledge, including archival science and the production of documents from Extrajudicial Notaries. The general objective of this research is to evaluate the archival technologies and practices used in the attribution of the Civil Registry of Natural Persons (RCPN), of the *Ofício Único de Itabaiana-PB*, aiming at the recovery, access and preservation of public records. It seeks to achieve this objective, based on: the survey of the existing technologies in the RCPN; the survey of archival practices carried out in the RCPN; proposals for improvements in archival technologies and practices in the RCPN. The research is bibliographic and descriptive. A quantitative-qualitative approach was used. Having as an empirical field the Single Office of the District of Itabaiana-PB, data collection was carried out through direct observation and semi-structured interviews. It is evident that the absence of adequate technologies compromises the efficiency and effectiveness of services, as well as the recovery, access and preservation of public records. From this analysis, it is concluded that archival and document management practices are still a challenge for internal users, and some implementations are necessary to improve the execution of services and the retrieval, access and preservation of records.

Key words: information retrieval and access; extrajudicial notary; information and communication technologies; document preservation.

1 INTRODUÇÃO

As mudanças tecnológicas ocorridas nas últimas décadas influenciaram todas as áreas do conhecimento, profissões e espaços de trabalho, inclusive as *Serventias Extrajudiciais (cartórios)*. As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) permitiram o acesso à informação em tempo real de qualquer lugar, quebrando as barreiras geográficas. Ademais, as TIC contribuem para a ampliação do exercício da cidadania, mediante a utilização de plataformas digitais que possibilitam a eficiência e eficácia nos serviços públicos.

Há algumas décadas, os atos eram lavrados² nos cartórios em livros (grandes e pesados) e escritos à mão, levando-se muito tempo para finalizar um registro, em uma atividade manual e cansativa. O uso das tecnologias possibilitou mudanças nesse cenário, a produção deixou de ser manuscrita e passou a ser digital. Agora, a produção dos registros é realizada por meio de tecnologias de

² Documento lavrado em cartório significa que ele foi formalizado e registrado em um cartório competente. A lavratura em cartório confere autenticidade e validade jurídica ao documento, garantindo sua eficácia perante terceiros.

hardware e software, proporcionando uma maior agilidade nos serviços do cartório e na localização dos registros.

O 1º Registro Civil de Pessoas Naturais da Sede e Comarca de Itabaiana-PB tem o seu acervo desde dezembro de 1890, no entanto, este foi anexado ao 1º Ofício de Notas e Registro de Imóveis da Cidade em março de 2023, formando um Cartório Único. Hoje, uma das várias atribuições do Ofício Único de Itabaiana é produzir os registros de nascimento, casamento, óbito, natimorto, bem como o registro de sentenças e demais atos da vida civil.

A produção digital dos registros civis de pessoas naturais no Cartório de Itabaiana teve início em 2013. Contudo, após preencher todos os campos e gerar o selo digital³ no sistema, os registros são impressos, é colhida a assinatura do declarante do ato, e em seguida a impressão é arquivada no livro. Quando atinge 300 folhas, o livro é encerrado, e abre-se o próximo.

O software Neocart⁴, utilizado para a produção dos registros, interopera com dois outros sistemas, são eles: Central de Informações do Registro Civil (CRC Nacional) e Sistema Integrado de Registro Civil (SIRC). Diariamente, são realizadas cargas dos registros produzidos no Neocart para estes sistemas. O Neocart é o sistema onde ocorre a produção dos registros, a geração dos CPF (Cadastro de Pessoa Física) dos recém-nascidos, o envio dos registros para o SIRC e CRC, e a emissão dos relatórios mensais para os órgãos.

Há uma desvantagem no sistema Neocart, pois ele não permite o armazenamento das imagens dos documentos que foram capturadas as informações para a realização dos registros, tais imagens são dos seguintes documentos: Carteira de Identidade Nacional (RG), Carteira de Trabalho (CTPS), Cadastro de Pessoa Física (CPF), Carteira Nacional de Habilitação (CNH), Título de Eleitor, Comprovante de Residência, Declaração de Nascido Vivo (DNV), Declaração de Óbito (DO), Requerimento de Lavratura de Óbito, Termo de Opção.

³ O Selo Digital de Fiscalização Extrajudicial, instituído pela Lei Nº 10.132, de 06 de novembro de 2013, é uma solução tecnológica que tem por objetivo principal aperfeiçoar o sistema de controle administrativo da atividade notarial e registral, garantindo a transparência e segurança jurídica aos atos dos Cartórios Extrajudiciais.

⁴ <https://www.neocart.com.br/>

Cada um desses documentos são solicitados ao usuário de acordo com o tipo de registro que será realizado naquele determinado momento no cartório.

Diante da era tecnológica na qual vivemos, não podemos esquecer dos registros manuscritos, levando em consideração que o cartório é o custodiador desses documentos permanentes. A grande maioria (cerca de 92%) dos livros manuscritos do Registro Civil de Pessoas Naturais (RCPN) do Ofício Único de Itabaiana estão digitalizados. No entanto, para fazer a segunda via de um registro (nascimento, casamento, óbito) é utilizado o livro físico: as informações encontradas nos livros são inseridas no software Neocart e, em seguida, é feita a emissão da certidão. As imagens desses livros já foram digitalizadas e encontram-se salvas dentro de um HD (*hard disk*). Atualmente esse disco rígido não está localizado na sede do Cartório.

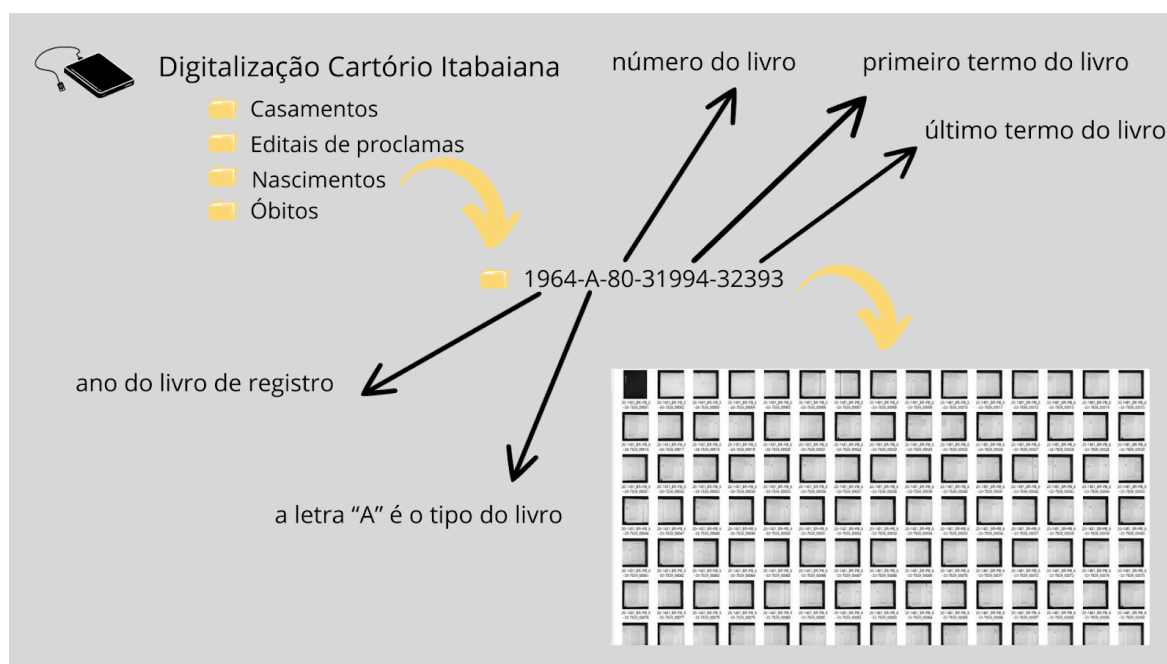
Assim, essas imagens não são utilizadas para a produção das segundas vias, pois este HD não está disponível na rede local do Cartório e servindo apenas de guarda das imagens digitalizadas dos livros. Uma vez que são duas funcionárias que atuam no RCPN, se uma utilizar o HD externo, a outra não o utiliza simultaneamente.

Salienta-se que no HD, há uma ordenação das imagens em quatro pastas, cada uma com o nome do tipo do registro civil, são elas: casamentos, editais de proclamas, nascimentos e óbitos. Dentro de cada uma dessas pastas está a identificação de cada livro que foi digitalizado, por exemplo: na pasta de nascimentos a ordenação contém o ano “1964” (ano do livro de registro), em seguida vem “A-80”, isso significa que a letra “A” refere-se ao livro de nascimento e “80” é o número de ordem do livro, o número “31994” é o termo inicial do livro e o número “32393” é o termo final do livro, deste modo, dentro da pasta “1964-A-80-31994-32393” estão as imagens de todas as folhas do livro de nascimento 80.

Como trata-se de fotografias, para conseguir localizar um registro, é necessário a utilização de um software que permita identificar os caracteres, uma vez que os livros são manuscritos e sem a utilização de um software que faça o reconhecimento das letras, o serviço de busca de um registro por meio das imagens torna-se semelhante a busca manual, levando bastante tempo e não

contribuindo para a recuperação imediata dos registros, sendo assim, a aquisição deste software pode permitir que ao colocar o nome do(a) registrado(a) sejam localizados alguns registros que contém o nome informado, favorecendo o trabalho das funcionárias e atendendo a necessidade do usuário em um curto espaço de tempo.

Figura 1 - Digitalização dos livros manuscritos do RCPN



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A fim de garantir a recuperação dos registros civis manuscritos, tendo em vista que a grande maioria está digitalizada mas não se encontra no sistema, está sendo realizada a inserção dos registros no software Neocart. Contudo, a inclusão está sendo parcial, ou seja, apenas com os dados considerados necessários para a localização do registro, como por exemplo: o nome do(a) registrado(a), sexo e data de nascimento.

As práticas arquivísticas possibilitam a organização, o tratamento, a preservação, o armazenamento e a disseminação dos documentos. Nesse sentido, essas devem estar presentes nas instituições desde a produção até a destinação final dos documentos. Os documentos arquivísticos são constituídos através das ações do indivíduo ou da entidade que o produz. Além do mais, as práticas

arquivísticas podem colaborar na melhoria da qualidade organizacional, bem como na formação e preservação da memória das organizações.

Este trabalho tem como objetivo geral: avaliar as tecnologias e práticas arquivísticas utilizadas na atribuição de Registro Civil de Pessoas Naturais (RCPN), do Ofício Único de Itabaiana-PB, objetivando a recuperação, acesso e preservação dos registros públicos. Como objetivos específicos, buscou-se:

- a. elencar as tecnologias existentes no RCPN;
- b. realizar o levantamento das práticas arquivísticas executadas no RCPN;
- c. propor melhorias nas tecnologias e práticas arquivísticas no RCPN.

A justificativa pela escolha da temática estudada se dá pela necessidade de destacar a relevância do uso das tecnologias adequadas como fator imprescindível e essencial para promover a recuperação, acesso em longo prazo e preservação dos registros civis e atender as necessidades dos usuários de maneira ágil e segura.

Por trabalhar no RCPN de Itabaiana-PB há mais de 2 anos, a pesquisadora pode perceber o quanto os registros civis são importantes para a sociedade, tendo em vista que os assentos tornam os atos civis públicos perante terceiros e o Estado, e o quanto pode afetar a vida de um usuário caso o registro seja definitivamente perdido.

Assim, questiona-se: como as TIC e as práticas arquivísticas podem auxiliar na recuperação, acesso e preservação dos registros civis do Ofício Único de Itabaiana?

No decorrer do desenvolvimento deste trabalho, a pesquisadora já lidou com diversas situações, dentre elas: cidadão foi ao cartório e solicitou a segunda via do seu registro de nascimento por meio da CRC Nacional para o cartório do 14º Distrito de Recife-PE, o requerente nasceu em 1962. A resposta obtida do cartório onde o registro do requerente foi lavrado relatou que naquele lugar havia ocorrido um incêndio em setembro de 1977 e que os livros de data anterior a 03/08/1977 tinham sido destruídos. O usuário foi instruído que poderia acionar a justiça para saber como ficaria essa situação, no qual provavelmente teria que entrar com uma

Ação Judicial de Restauração de Assento de Registro Civil. Deste modo, sabe-se o quanto é demorado um processo judicial.

Esse caso mostra a importância das funções arquivísticas no acervo do cartório, em especial, a preservação dos livros físicos, permitindo a recuperação e o acesso ao longo prazo dos registros, levando em consideração que são documentos de guarda permanente. Entretanto, a perda de um registro, pode causar transtorno na vida de um cidadão, considerando que muitas pessoas não possuem mais a primeira via, daí procuram o cartório (local de guarda permanente) para solicitar uma segunda via do seu registro (nascimento, casamento), com a finalidade de emitir documentos de identificação (RG e CPF), formalizar um emprego, se casar, entre outros motivos.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com relação à metodologia adotada, esta pesquisa é do tipo bibliográfica, pautada na busca de aportes teóricos, visando uma melhor compreensão sobre o tema. Gil (1991, p.44) diz que a pesquisa bibliográfica “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

A pesquisa é também do tipo descritiva, por propiciar maior familiaridade com o problema, que, neste caso, são as tecnologias e práticas arquivísticas existentes no RCPN do Ofício Único de Itabaiana-PB. Conforme Gil (1991, p.42) “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.”.

A coleta dos dados foi realizada por meio da observação direta no período de agosto/2023 a maio/2024. A observação foi feita pela pesquisadora, que já foi Escrevente Substituta do RCPN e, atualmente, é Escrevente do Ofício Único.

Observar significa aplicar atentamente os sentidos a um objeto para dele adquirir um conhecimento claro e preciso. A observação torna-se uma técnica científica a partir do momento em que passa por sistematização, planejamento e controle da objetividade. O pesquisador não está simplesmente olhando o que está acontecendo, mas observando com um olho treinado em busca de certos acontecimentos específicos. A observação ajuda muito o

pesquisador e sua maior vantagem está relacionada com a possibilidade de se obter a informação na ocorrência espontânea do fato. (Queiroz; Vall; Souza; Vieira, 2007, p.277).

A observação direta é participante, ou seja, a pesquisadora está inserida no interior do grupo observado, tornando-se parte dele, interagindo por longos períodos com os sujeitos, buscando partilhar o seu cotidiano para sentir o que significa estar naquela situação (Queiroz; Vall; Souza; Vieira, 2007). A observação direta acontece também de maneira individual, na vida real e assistemática.

Além da observação direta como procedimento para coleta de dados nesta pesquisa, utilizamos também a entrevista semi-estruturada com a Escrevente Substituta do Ofício Único.

[...] a entrevista semi-estruturada tem como característica questionamentos básicos que são apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam ao tema da pesquisa. Os questionamentos dariam frutos a novas hipóteses surgidas a partir das respostas dos informantes. O foco principal seria colocado pelo investigador-entrevistador. (Manzini, 2004, p. 2).

O campo empírico desta pesquisa compreende o Ofício Único de Tabelionato de Notas e Protesto de Títulos, de Registro de Imóveis, de Registro de Títulos e Documentos (RTD)/ Registro Civil das Pessoas Jurídicas (RCPJ) e de Registro Civil das Pessoas Naturais (RCPN) da Comarca de Itabaiana-PB (CNS 07.046-6)⁵, que se tornou um Cartório Único em 01/03/2023 após uma decisão da Justiça. Foram unificados ao 1º Ofício de Notas e Registro de Imóveis, dois cartórios antes existentes no município, são eles: o 2º Ofício de Notas e o 1º Registro Civil de Pessoas Naturais (RCPN). O Ofício Único localiza-se na Rua São Vicente de Paulo, nº 30, Centro, Itabaiana, PB.

Essa pesquisa foi desenvolvida por meio de uma abordagem predominantemente quanti-qualitativa. A abordagem quantitativa se caracteriza por empregar a quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informação, quanto no tratamento dos dados, mediante procedimentos que possibilitam quantificar o fenômeno temático estudado (Souza; Kerbauy, 2017).

⁵ CNS ou Código Nacional de Serventias é o número de identificação de uma Serventia Extrajudicial. A consulta de um CNS permite obter maiores informações sobre o Cartório e é realizada através do site do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), através do link: https://www.cnj.jus.br/corregedoria/justica_aberta/?d=index&a=index&f=Principal.

No que concerne à abordagem qualitativa, segundo Souza e Kerbauy (2017, p. 31) “o pesquisador que recorre à abordagem qualitativa torna-se capaz de ver mediante os olhos daqueles que estão sendo investigados.”. Logo, o fato da pesquisadora realizar a entrevista com a Escrevente Substituta do Ofício Único, buscou compreender e sugerir melhorias nas tecnologias e nas práticas arquivísticas atualmente existentes no RCPN do Ofício Único, a fim de promover a recuperação, acesso e preservação dos registros públicos, beneficiando a sociedade de forma geral.

3. RECUPERAÇÃO, ACESSO E PRESERVAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM CARTÓRIOS

3.1 RECUPERAÇÃO E ACESSO À INFORMAÇÃO

A recuperação da informação ocorre mediante a necessidade de informação do usuário. O usuário dispõe de uma necessidade de informação específica e recorre a instituição para obter a informação desejada. No entanto, cabe à instituição dialogar com o usuário e colher dele dados necessários para recuperar a informação que ele necessita e, posteriormente, fornecer o documento.

Numa visão global, recuperação da informação é tornar possível e concreto o encontro entre uma pergunta formulada, a informação armazenada e o retorno positivo ao usuário solicitante, quer de forma manual ou automatizada/digital. (Fachin, 2009, p. 261)

De acordo com Silva (2014, p. 26), “com a grande quantidade de documentos produzidos diariamente pelas instituições, a recuperação da informação acaba se tornando um grande desafio [...]”. Nesse sentido, cabe às instituições manter organizada a sua massa documental para que o usuário (interno e externo) possa ter acesso à informação de forma ágil.

Em consonância, Correa e Vieira (2013, p. 19) dizem que “o excesso de informações é um dos principais fatores que dificultam a recuperação de documentos relevantes à necessidade do usuário”. Em meio a vários documentos, a busca pela informação que o usuário necessita torna-se bastante demorada quando não existem mecanismos que auxiliem neste processo, contudo, a

instituição deve promover estratégias para melhorar a recuperação da informação e atender a necessidade de informação do usuário em um curto espaço de tempo.

O acesso à informação é um direito garantido à sociedade em geral, advindo de várias décadas. Assim, o acesso à informação compreende o direito à cidadania. Desta forma, o usuário vai até a instituição para obter a informação que necessita sem temer que a informação seja negada.

O acesso à informação é um direito reconhecido no ocidente e é reputado como um princípio fundamental para a democracia. O Brasil segue essa disposição ocidental a partir da publicação da Constituição Federal de 1988 que garantiu o direito de acesso à informação, de igual modo a Lei 8.159/1991 em seu artigo 4º garante o acesso à informação das entidades públicas de modo a sanar os interesses individuais ou coletivos. (Silva, 2018, p. 12)

A Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) “quebrou o sigilo” das informações públicas, facilitando a fiscalização e permitindo o conhecimento do orçamento público. Segundo Silva (2018, p.13), “a mencionada lei é considerada um grande progresso, que mudou paradigmas na questão de transparência pública, já que determinou que a publicidade fosse à regra e o sigilo agora é a exceção”. Na “era da informação” o arquivista é o profissional que atua no acesso à informação dentro das instituições. Nesse sentido, o arquivista deve estar apto a disponibilizar a informação tanto em suportes físicos quanto em suportes digitais.

Como lida diretamente com a informação, o arquivista não pode ficar limitado diante os avanços tecnológicos quanto a disponibilizar o acesso apenas em suportes físicos, mas devem estar capacitados também para lidar e auxiliar o acesso dos usuários perante os suportes digitais. (Silva, 2021, p. 16)

O contexto de acesso à informação abrange também a acessibilidade, onde as pessoas com deficiência também têm o direito de acesso à informação. Desta forma, a criação de sites acessíveis por parte das instituições é essencial para que essas pessoas possam ter o acesso à informação que tanto necessita.

Acessibilidade consiste em promover, de forma plena, acesso para todas as pessoas, deficiente ou não, a ambientes, serviços, informação, cultura ou qualquer outro contexto que faça parte do dia-a-dia humano. (Feliciano, 2010, p. 32)

Nesse sentido, Feliciano (2010, p. 34) afirma que “de nada adianta o desenvolvimento tecnológico se a população não possuir conhecimento para o uso”. Sendo assim, na medida em que essas tecnologias assistivas são criadas, é necessário que seja passado para as pessoas com deficiência todos os esclarecimentos sobre sua utilização, logo, o processo de inclusão será de fato cumprido.

O acesso à informação é o elemento imprescindível para o exercício da cidadania, portanto, as instituições precisam cada vez mais estarem alinhadas às necessidades dos seus usuários. É de suma importância no atendimento a demanda do usuário, a utilização de linguagem simples para que o usuário compreenda que aquela determinada informação é a que irá atender a sua necessidade, uma vez que os usuários não estão aptos a linguagem da instituição para requerer a informação que de fato necessita.

3.2 PRESERVAÇÃO FÍSICA E DIGITAL

George (2017, p. 14) diz que “a preservação do suporte são as ações que visam o combate à deterioração dos documentos, compreendendo uma política que engloba todos os aspectos dentro da instituição e proteção ao patrimônio”. Nesse sentido, a preservação dos documentos físicos vai além do documento suporte papel, ela engloba também o ambiente em que os documentos encontram-se guardados.

Um dos principais pontos que indicam a importância da preservação é o próprio meio ambiente do arquivo, já que as edificações em muitos casos são antigas e sua própria estrutura pode favorecer o surgimento de pragas ou até mesmo facilitar um sinistro caso, as adaptações elétricas e hidráulicas não sejam planejadas corretamente. (Santos, 2017, p. 15)

A preservação física lida com os agentes (físicos e biológicos) presentes no acervo, sendo assim, pode-se citar os seguintes problemas enfrentados pela preservação física: a umidade e a temperatura, a presença de insetos e roedores, a poeira, dentre outros. Os documentos físicos podem sofrer com as ações causadas por estes agentes, ocasionando deterioração dos documentos e

inviabilizando o acesso à informação. O profissional de arquivo é o responsável por atuar na preservação dos documentos, sua missão é garantir que o documento esteja em um ambiente seguro e bem conservado.

Nesse sentido, entra em cena o papel do arquivista pondo suas atividades na prática como, conservador - restaurador utilizando os materiais apropriados de proteção a sua saúde com o uso de avental, máscara, luvas e óculos protetores, em busca da sobrevivência física e material sendo o responsável pela permanência do documento armazenado mediante a sua conservação, preservação e restauração. (Santos, 2017, p. 20)

De acordo com Valentim (2012, p. 10), “[...] a preservação digital [...] “preserva” o patrimônio intelectual em formato eletrônico/digital de uma determinada organização”. Muitas organizações produzem e acumulam diariamente bastante informação, nesse sentido, é imprescindível a elaboração de uma política de preservação que contenha estratégias de preservação digital a fim de garantir o acesso futuro aos documentos digitais de forma íntegra e autêntica. Essas estratégias precisam envolver o hardware, o software e o formato dos materiais digitais.

As estratégias de preservação digital devem analisar, para cada tipo de objeto digital, o melhor método a ser aplicado na preservação do conteúdo e/ou na preservação física, com o objetivo de manter sua autenticidade e sua integridade, permitindo que o objeto continue acessível. (Grácio, 2012, p. 140)

A preservação digital distingue-se da preservação física em muitos aspectos. O documento em suporte digital (hardware e software) apresenta algumas vantagens, como a redução de custos, a facilidade de acesso, a sustentabilidade, dentre outras. No entanto, possui outras fragilidades em relação ao documento em suporte papel, como por exemplo: facilidade de ser adulterado, fragilidade do suporte digital, obsolescência tecnológica.

A preservação digital preocupa-se em manter a forma fixa e o conteúdo estável do documento.

Estes objetos digitais, nascidos digitais ou digitalizados, são suscetíveis às constantes alterações e a efemeridade dos meios onde são criados, transportados ou armazenados bem como a alta dependência de tecnologias de *hardware*, de *software* e de suporte para a sua reprodução que se tornam obsoletas com rapidez ou são danificadas fisicamente. Assim, essas particularidades resultam em refletir as questões de fidedignidade, autenticidade e

integridade dos documentos digitais no seu gerenciamento, arquivamento e acesso utilizável por longo período. (Formenton; Gracioso, 2020, p.4).

Formenton e Gracioso (2020, p. 11) afirmam que “a adoção efetiva de padrões ou esquemas de metadados é um dos aspectos para a garantia da preservação digital [...]”. Deste modo, as instituições poderão adotar os metadados apropriados para gerenciar o arquivamento e permitir o acesso contínuo de seus documentos digitais através de ambientes informacionais, a exemplo dos repositórios e serviços de nuvem.

Ainda de acordo com Formenton e Gracioso (2020, p. 12), “a preservação digital depende da escolha apropriada do meio de armazenamento de dados a longo prazo”. Nos dias atuais, ainda existem instituições que utilizam disco rígido (*hard disk*) e *pen-drives* como meios de armazenamento de seus documentos digitais, no entanto, esses dispositivos não garantem a preservação desses documentos devido a suas fragilidades. Nesse sentido, os serviços de armazenamento em nuvem são ambientes mais seguros, que vêm sendo utilizados por grande parte da população. Estes serviços possibilitam o acesso compartilhado, a flexibilidade, e a mobilidade. Todavia, a nuvem não garante a preservação dos documentos digitais, deste modo, um Repositório Digital Confiável⁶ (RDC) é capaz de manter autênticos os documentos digitais, além de preservá-los e prover seu acesso pelo tempo necessário.

3.3 RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO E TECNOLOGIAS NOS CARTÓRIOS

No levantamento bibliográfico desta pesquisa, inicialmente buscou-se por pesquisas relacionadas à temática no repositório institucional⁷ da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Foram utilizadas as seguintes palavras-chave: “tecnologias nos cartórios”, “cartório de Itabaiana” e “serviços de cartório”. No entanto, não foram localizados trabalhos que compreendessem a temática desta pesquisa.

⁶ Repositório digital confiável é aquele que tem como missão oferecer, à sua comunidade-alvo, acesso confiável e de longo prazo aos recursos digitais por ele gerenciados, agora e no futuro.

⁷ <https://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/>

Assim, o levantamento bibliográfico foi ampliado para também envolver outras bases de dados. O levantamento bibliográfico ocorreu também no repositório institucional⁸ da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), no Portal OJS do Ibict de periódicos técnicos-científicos⁹, no Portal de Periódicos da Capes¹⁰ e no Portal de periódicos eletrônicos¹¹ da Universidade Estadual do Tocantins. Foram encontrados e selecionados quatro trabalhos cuja temática relaciona-se com esta pesquisa.

Peixoto (2022) buscou analisar as novas tecnologias e a atividade notarial e registral no Brasil. No decorrer de sua análise sobre a evolução da utilização das tecnologias nos cartórios extrajudiciais brasileiros e o seu impacto em relação à acessibilidade e gratuidade, a autora afirmou ser indispensável a:

[...] utilização de novas tecnologias para o aprimoramento das atividades, tanto daquelas desempenhadas no ambiente interno da serventia, quanto no que concerne aos serviços prestados aos usuários. (Peixoto, 2022, p. 55)

Peixoto (2022, p. 57) diz ainda que “os serviços notariais e de registros, por serem caracterizados como públicos e essenciais, devem ser prestados a toda a população, indistintamente, devendo ser, em consequência, acessíveis”.

A atribuição de Registro Civil de Pessoas Naturais, assim como as demais atribuições, também passou por adaptações na era tecnológica. O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) expediu alguns atos normativos que possibilitaram a prestação dos serviços de todos os cartórios do país por meio eletrônico, são os provimentos:

Provimentos nº 38/2014 e nº 46/2015, que dispõem sobre a Central de Informações de Registro Civil das Pessoas Naturais – CRC, que permite a solicitação de inúmeros serviços pelo cidadão aos RCPN's de todo o país, facilitando a acessibilidade. O art. 1º do Provimento nº 46 estabelece entre os objetivos da CRC aprimorar tecnologias para viabilizar a prestação dos serviços de RCPN por meio eletrônico, facilitar a localização de registros e a solicitação de certidões, inclusive aos órgãos do Poder Público (incisos II, III, IV e V) (CNJ, 2015). (Peixoto, 2022, p. 59)

⁸ <https://repositorio.ufpb.br/>

⁹ <https://www.revista.ibict.br/>

¹⁰ <https://www-periodicos-capes-gov-br.ez1.periodicos.capes.gov.br/index.php?>

¹¹ <https://revista.unitins.br/>

Entretanto, apesar dos grandes avanços tecnológicos, Peixoto (2022) menciona duas classes de pessoas que não conseguem ter acesso aos serviços digitais por meio das centrais eletrônicas e plataformas, são elas: os excluídos digitais, aquelas pessoas que não dispõem de dispositivos eletrônicos; e as pessoas de baixa renda, aquelas que não conseguem arcar com os custos dos serviços.

Diante deste cenário, pode-se analisar como as tecnologias nos cartórios podem ser ajustadas, para que essas pessoas não sejam prejudicadas e possam exercer o direito de cidadania. Atualmente, existe um projeto instituído pelo Provimento nº 140/2023, chamado de “Semana Nacional de Registro Civil: Registre-se!”, sua segunda edição aconteceu em maio de 2024. O objetivo deste projeto é erradicar o sub-registro civil de nascimento no país e possibilitar que pessoas em situação de vulnerabilidade social tenham acesso aos seus registros de forma gratuita. Segundo o CNJ, em 2023, o projeto atendeu mais de 100 mil brasileiros.

Omar e Rolt (2015) buscaram compreender e avaliar a governança de TIC no processo de modernização das serventias extrajudiciais do Brasil. Os autores abordaram a intensidade do uso das tecnologias na prestação dos serviços dos cartórios de forma digital ou eletrônica. As tecnologias nos cartórios possibilitaram a produção digital dos documentos, promovendo o acesso em tempo real. Nos dias atuais, todos os cartórios de Registro Civil de Pessoas Naturais do Brasil estão tendo que inserir todos os registros (nascimento, casamento e óbito) desde o início do acervo do cartório na Central de Informações do Registro Civil (CRC Nacional), embora seja um processo lento e demorado, essa iniciativa proporciona a localização dos registros civis de todo o país nesse sistema nacional.

Linhares e Eckert (2023, p. 209) dizem que “[...] a utilização de meios eletrônicos é essencial para resguardar e garantir a permanência dos arquivos de forma segura”. Os autores reforçam a responsabilidade e o dever dos tabeliães dos cartórios em garantir a segurança dos documentos com vistas a evitar ao máximo as perdas, avarias e deteriorações.

Claudino (2016) verificou que os arquivos de cartório são compostos em sua maioria de documentos permanentes. Nesse sentido, a autora sensibiliza os responsáveis pelos cartórios para que eles promovam aos documentos condições melhores de preservação e segurança:

Por possuírem valor histórico, como todos os outros documentos de arquivos devem ter cuidados especiais, por isso deve existir uma conservação e tratamento adequado de forma pensada por um profissional qualificado, promovendo condições melhores de preservação e segurança. (Claudino, 2016, p.15)

Por meio destas pesquisas relacionadas, pode-se observar que as tecnologias proporcionaram muitos avanços nos serviços dos cartórios extrajudiciais. Sendo necessário realizar uma análise sobre estas tecnologias e avaliar se elas atendem de maneira eficiente e eficaz às expectativas dos usuários internos e externos, bem como se permitem a recuperação, o acesso em longo prazo e a preservação dos documentos.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 REGISTRO CIVIL DE PESSOAS NATURAIS (RCPN) DO OFÍCIO ÚNICO DE ITABAIANA-PB

Atualmente, os serviços de registro civil de pessoas naturais estão sendo desempenhados pelo Ofício Único de Itabaiana-PB. O 1º Registro Civil de Pessoas Naturais (RCPN) de Itabaiana-PB foi anexado ao Cartório do 1º Ofício da Cidade em 01/03/2023, após uma decisão judicial. Antes de ser anexado, o 1º RCPN era um cartório que realizava apenas os registros civis (nascimento, casamento, natimorto e óbito).

Atualmente, na atribuição de Registro Civil de Pessoas Naturais, o cartório conta com duas (2) funcionárias de atendimento ao público, e com uma (1) funcionária que faz a inserção dos registros no sistema.

O acervo de RCPN inicia em 1890, tendo o seu primeiro ato registrado no dia 01/12/1890. Os livros de registro representam a história da cidade e da

população de Itabaiana-PB. Os livros são ordenados de acordo com sua tipologia, além de seguirem uma ordenação numérica.

Em conformidade com o Artigo 33, da Lei 6.015/1973 (Lei de Registros Públicos), a ordenação dos livros de registro civil de pessoas naturais do Ofício Único de Itabaiana-PB se dá da seguinte forma:

- "A" para registro de nascimento;
- "B" para registro de casamento;
- "B Auxiliar" para registro de casamento religioso para efeitos civis;
- "C" para registro de óbitos;
- "C Auxiliar" para registro de natimortos;
- "D" para registro de proclama;
- "E" para registro dos demais atos relativos ao estado civil.

Para facilitar a localização dos registros, o período em que os atos foram lavrados está contido nas etiquetas dos livros, por exemplo: LIVRO A NÚMERO 21 DE 13/12/1999 A 21/12/2001.

Atualmente, o cartório dispõe de:

- 158 livros de registros de nascimento;
- 58 livros de registros de casamento civil;
- 10 livros de registros de casamento religioso com efeito civil;
- 71 livros de registros de óbito;
- 2 livros de registros de natimorto;
- 25 livros de editais de proclamas;
- 6 livros de registros de sentenças e demais atos da vida civil;
- 2 livros de transporte¹².

O acervo do RCPN do Ofício Único de Itabaiana-PB, além de compreender documentos permanentes, trata também de documentos em fase corrente e intermediária, em formato físico e digital. Aqueles em formato digital estão armazenados em um *hard disk*.

¹² Quando não há espaço no livro primitivo, utiliza-se o livro de transporte para realizar as anotações e averbações, sendo mencionados os dados do livro de transporte no livro primitivo para facilitar a busca.

Esses documentos podem ser: requerimentos de lavratura de óbito, mandados judiciais, indicações de paternidade, processos de habilitação de casamento, declarações de óbito, declarações de nascido vivo, termos de opção de registro de nascimento na Unidade Interligada, planilha de controle de registros de nascimento na Unidade Interligada, comunicações, ofícios, retificações, relatórios mensais, reconhecimento de paternidade biológica e socioafetiva, recibos de pedidos de certidões feitos pela Central Nacional de Registro Civil, requerimentos de solicitação de certidões, alterações de nome e gênero e alterações de prenome e sobrenome.

4.2 TECNOLOGIAS UTILIZADAS NO REGISTRO CIVIL DE PESSOAS NATURAIS

Durante a pesquisa foram levantadas as tecnologias utilizadas no RCPN, conforme podem ser vistos nos quadros 1 e 2.

Quadro 01 - Tecnologias de hardware utilizadas no RCPN

| Descrição | Quantidade | Observação |
|---------------------|------------|---|
| Computador de mesa | 2 | Um deles é utilizado para a execução dos serviços no atendimento ao público e o outro é utilizado para realizar os casamentos civis. |
| <i>Notebook</i> | 2 | Um deles é utilizado na maternidade para realizar os registros de nascimento e o outro no cartório para inserir os registros no sistema. |
| Servidor | 1 | Utilizado via acesso remoto para a produção dos registros. |
| <i>Hard disk</i> | 2 | Um deles armazena as imagens dos livros digitalizados e o outro armazena outros documentos do cartório, como por exemplo: relatórios mensais, mandados judiciais, ofícios, procedimentos administrativos, vídeos e processos de habilitação dos casamentos. |
| Certificado digital | 3 | Utilizado para enviar os registros civis para a CRC Nacional, para assinar documentos, para gerar CPF. |

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Quadro 02 - Tecnologias de software utilizadas no RCPN

| Descrição | Observação |
|---|--|
| AnyDesk | Software utilizado para acesso remoto, onde a escrevente no Hospital acessa o servidor do Cartório para a produção dos registros de nascimento. |
| Central de Informações do Registro Civil | Software que recebe diariamente os registros civis, permitindo a localização dos registros de todo o Brasil, possibilita o recebimento e o envio de solicitações de certidões de todos os cartórios brasileiros, permite também o envio e recebimento de comunicações civis, bem como inscrições de CPF. |
| Sistema Nacional de Informações de Registro Civil | Software que recebe diariamente os registros civis, permitindo a localização dos registros de todo o Brasil. |
| Sistema Malote Digital | Software usado para envio de correspondências oficiais, como ofícios e memorandos, entre órgãos do Poder Judiciário. |
| Sistema de Automação Neocart | Utilizado para a produção dos registros civis. |
| Editor de Texto Microsoft Word | Utilizado na produção de ofícios, recibos, declarações, requerimentos. |
| Editor de Planilha Eletrônica Microsoft Excel | Utilizado na produção das planilhas de casamento. |

Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

A utilização do software AnyDesk e do computador servidor do Cartório têm permitido desde outubro de 2021 o funcionamento da Unidade Interligada de Registro Civil no Hospital Regional de Itabaiana-PB. Possibilitando, assim, que os bebês recém-nascidos já tenham sua certidão de nascimento e CPF (Cadastro de Pessoa Física) gratuitamente.

4.3 PROBLEMAS ENFRENTADOS PELO REGISTRO CIVIL DE PESSOAS NATURAIS DO OFÍCIO ÚNICO DE ITABAIANA-PB

A partir da observação direta e da realização da entrevista semi-estruturada foi possível identificar alguns problemas relacionados às práticas para recuperação e acesso à informação e às tecnologias utilizadas no RCPN. As subseções seguintes abordam cada um destes aspectos.

Do software Neocart

O Neocart é o sistema de automação atualmente utilizado na produção dos registros civis de pessoas naturais do Ofício Único de Itabaiana-PB. Uma desvantagem desse software quando comparado a outros (como por exemplo, o software DeMaria) é que ele não permite anexar imagens. É de grande importância anexar as imagens dos documentos apresentados pelos cidadãos para a realização dos registros, tendo em vista, que comprova que toda e qualquer informação inserida nos registros civis foram retiradas dos documentos apresentados pelos usuários.

Na entrevista com a Escrevente Substituta do Cartório, quando questionada sobre este assunto, foi relatado pela entrevistada que seria importante conversar com a equipe de desenvolvimento do Neocart para verificar a possibilidade de incluir a opção de anexos durante a realização dos registros.

O Neocart é um sistema estável e de fácil manuseio, utilizado pelo cartório de Itabaiana-PB há muitos anos. Para a solução desse problema pode-se dialogar com os desenvolvedores do Neocart e falar sobre a necessidade de anexos, considerando que outros softwares utilizados por Serventias Extrajudiciais já dispõem dessa funcionalidade. Como por exemplo os softwares DeMaria¹³ e Virtus¹⁴ que permitem anexar imagens de vários documentos dentro do próprio registro.

Das cargas diárias dos registros civis para a CRC Nacional

O Cartório tem o dever de realizar diariamente o envio de todos os registros civis realizados no dia. Essas cargas de dados são realizadas do software Neocart para dois sistemas nacionais: o Sistema Nacional de Informações de Registro Civil (SIRC) e Central de Informações do Registro Civil (CRC).

Conforme visualizado no Quadro 01, o Cartório possui 3 certificados digitais, mas apenas 1 está permitindo o envio destes dados de maneira automática do

¹³ <https://demaria.com.br/>

¹⁴ <http://www.virtussistemas.com.br/>

Neocart para a CRC, o que tem impactado na eficiência das rotinas de trabalho no Cartório.

Na entrevista com a Escrevente Substituta, percebeu-se que ela já tinha conhecimento do problema, mas que até o momento não havia solução.

É necessário contactar as equipes de suporte do software Neocart e da CRC Nacional, para analisar e investigar esse problema. Caso o problema seja com o certificado digital, caberá ao responsável pelo Cartório providenciar novos certificados digitais que sejam aptos a realizar as cargas dos registros civis diretamente do Neocart para a CRC Nacional.

Do armazenamento das imagens dos livros no Hard Disk

A grande maioria dos livros de registro civil de pessoas naturais do cartório foram digitalizados em 2021, pela organização de pesquisa FamilySearch¹⁵. Essas imagens foram armazenadas, e ainda se encontram armazenadas, em um HD externo. O HD não é um ambiente ideal e seguro para o armazenamento dessas imagens, tendo em vista que é um ambiente frágil e pode ser corrompido, além de não permitir o acesso compartilhado dessas imagens. Ainda assim, por se tratar de imagens de registros manuscritos, para a localização de um registro é necessário abrir imagem por imagem, um processo manual e demorado.

Na entrevista com a Escrevente Substituta do cartório, perguntou-se sua opinião sobre o cartório utilizar sistemas arquivísticos para a preservação e recuperação destes documentos, tendo em vista que os livros de registro são documentos de carácter permanente. Ela achou bem importante, relatando que os registros são para toda vida e retratam a história das pessoas, a história da cidade e não podem ter fim.

Considerando que em caso de desastre natural dos livros físicos, as cópias digitais poderão ter o valor para substituí-los. Assim, é de extrema importância implementar medidas de segurança. Deste modo, para garantir a preservação e o acesso a longo prazo dessas imagens, o cartório poderá implantar sistemas

¹⁵ <https://www.familysearch.org/pt/>

arquivísticos de gestão de documentos. Ademais, o cartório poderá também armazenar cópias dessas imagens em serviços especializados de armazenamento em nuvem, permitindo o acesso compartilhado por meio de qualquer dispositivo conectado à internet.

Dos processos de habilitação de casamento que não estão na sede do Cartório

O cartório mantém arquivados os processos de habilitação de casamento desde o ano de 1904. Em cada processo de habilitação contém documentos assinados pelos nubentes¹⁶ e testemunhas, bem como as certidões de nascimento, de casamento com averbação de divórcio e/ou certidão de casamento e de óbito. Esses documentos já se tornaram históricos devido ao tempo em que estão arquivados, servindo de prova para retificações em registros quando é necessário, bem como para a localização mais rápida de registros que são difíceis de serem localizados nos livros, quando solicitados pelos usuários.

Atualmente, esses processos de habilitação de casamento não encontram-se na sede do Cartório devido ao espaço físico ser reduzido. Assim, quando é necessário consultá-los é necessário ir até o local onde se encontram para fazer busca, trazendo impactos na eficiência da prestação do serviço pelo Cartório. Na entrevista com a Escrevente Substituta, foi relatado que existe a possibilidade de contratar um serviço de digitalização, tendo em vista que facilitaria o trabalho no cartório.

Recomendamos que esses documentos estejam arquivados dentro da própria instituição. Assim, é de suma importância analisar alternativas para trazer esta documentação para o mesmo espaço físico do Cartório, possibilitando que eles estejam em um ambiente seguro. Ademais, recomendamos a contratação de serviços para digitalizar todos os processos de habilitação de casamento desde o ano de 1904, permitindo que esses documentos sejam preservados e possam ser acessados em longo prazo. É importante ressaltar que estas cópias digitais sejam armazenadas em repositórios arquivísticos digitais confiáveis.

¹⁶ Nubente é o termo usado para se referir ao noivo ou à noiva, que estão em um noivado e se preparam para o casamento.

Do serviço de busca manual nos livros físicos

O serviço de busca dos registros civis de pessoas naturais é realizado manualmente, livro por livro. Alguns livros possuem índices, outros não. Esse serviço é cansativo e demorado, e por isso não há prazo para finalizar uma busca, principalmente quando o usuário solicita busca nos primeiros livros do cartório. Esta busca acaba ainda por deteriorar ainda mais os registros. A busca por registros de nascimento é ainda mais trabalhosa, tendo em vista que antigamente as pessoas não eram registradas assim que nasciam, podendo demorar até anos para se registrarem. Recentemente, quando estava-se inserindo os registros de nascimento no sistema, deparou-se com uma senhora que tinha sido registrada com 102 anos de idade.

Na entrevista com a Escrevente Substituta do cartório, quando este assunto da busca manual foi abordado, foi relatado que o Cartório já havia iniciado o trabalho de inserir todos os registros civis no sistema, para não fazer mais o uso do livro, deixando-o mais preservado.

De fato, esse problema de busca manual nos livros físicos poderá ser sanado através da inserção de todos os registros civis no sistema. Contudo, se faz necessário que mais pessoas participem da inserção dos registros para que este trabalho avance mais rapidamente. Atualmente há apenas uma funcionária exclusiva para este serviço.

Da sala de arquivo

Apesar do Ofício Único de Itabaiana-PB dispor de toda uma segurança (como por exemplo, uso de câmeras, alarme de segurança e extintor de incêndio) em seu ambiente, a sala onde encontram-se os livros de registro civil de pessoas naturais é um ambiente que não tem janelas para a circulação de ar, tornando o ambiente muito quente. A sala de arquivo do cartório não está totalmente livre dos riscos físicos e biológicos. Mesmo com a realização de dedetização periodicamente, é possível encontrar insetos, poeira nos livros.

Na opinião da Escrevente Substituta, durante a entrevista, o arquivo está em boas condições. Na opinião dela, não havia umidade, existem cuidados na guarda e no manuseio dos livros.

Recomenda-se a instalação de um climatizador de ar na sala do arquivo, evitando que os livros fiquem expostos ao calor excessivo. O cartório deve ainda intensificar as dedetizações para proteger ainda mais a sala de arquivo. Em relação a poeira nos livros, o cartório pode adquirir materiais arquivísticos apropriados para realizar a higienização dos livros de forma correta, com todo o cuidado para não deteriorá-los.

Das inscrições de CPF dos recém-nascidos na Unidade Interligada no Hospital

A escrevente responsável pelo atendimento na Unidade Interligada no Hospital Regional de Itabaiana-PB não consegue gerar o CPF dos recém-nascidos no software Neocart, pois dá erro no certificado. Desta forma, o CPF é gerado manualmente no sistema CRC Nacional. Quando o sistema CRC Nacional está fora do ar, a escrevente precisa da ajuda da outra funcionária que está fisicamente no Cartório, para que ela gere o CPF diretamente no Neocart.

Na entrevista, este problema foi confirmado. Para a resolução desse problema, é necessário contactar o suporte do Neocart e da CRC Nacional. É imprescindível a resolução imediata do problema, uma vez que essa situação está aumentando de maneira significativa o tempo de se fazer um novo registro de nascimento.

Do espaço e das tecnologias utilizadas no dia de Casamento Civil

Com a pandemia da Covid-19, os casamentos civis da Comarca de Itabaiana-PB passaram a ser realizados virtualmente por meio de videoconferência. Atualmente, o casamento civil continua sendo realizado remotamente por meio do aplicativo Zoom¹⁷, onde os casais participam da

¹⁷ <https://zoom.us/pt/signin#/login>

cerimônia online estando presencialmente no Cartório e o juiz remotamente. No dia de casamento civil é utilizado o mesmo computador de mesa, no qual a Titular do Cartório trabalha, o que acaba impactando na execução de outras atividades no Cartório.

Na entrevista com a Escrevente Substituta do Cartório, foi relatado que o Juiz ainda não havia determinado o retorno dos casamentos presenciais e que não estavam previstas mudanças nas tecnologias utilizadas.

Considerando que a sala do cartório onde são realizados os casamentos virtuais é o mesmo espaço físico do ambiente de trabalho diário, e não cabe uma grande quantidade de casais, sugerimos que sejam analisadas outros espaços físicos para a realização dos casamentos civis. Assim como a aquisição de equipamentos específicos para serem utilizados.

Dos selos digitais de fiscalização

Por se tratar de Cartório Único, a aquisição dos selos digitais é feita em períodos diferentes para não haver problemas nos sistemas de automação. No entanto, mesmo realizando a compra dos selos em períodos distintos, quando os selos digitais são baixados no software Neocart, além de baixar os selos que foram comprados para baixar nele, acaba baixando também os selos que já foram e estão baixados no sistema Virtus (sistema utilizado nas outras atribuições do cartório).

O Cartório apenas tomou conhecimento desse problema, quando uma pessoa chegou dizendo que ao consultar o selo de fiscalização no site do Tribunal de Justiça da Paraíba (TJPB) estava constando como um ato de 2ª via de certidão, onde na verdade era para constar como reconhecimento de firma. Ressalta-se que todas as vezes que os selos são baixados no Neocart ocorre esse problema, levando muito tempo para o suporte retirar os selos que são do outro sistema e deixar apenas os comprados para ele, além de parar o atendimento no cartório.

Deste modo, recomenda-se contato com a equipe de suporte do Neocart e relatar que o sistema Virtus dispõe de uma tecnologia que permite baixar apenas o

lote de selos que foram comprados para serem utilizados nele, e pedir para que o Neocart tome por base essa técnica do sistema Virtus e tome as providências necessárias para que esse problema deixe de existir.

Dos livros deteriorados

Os primeiros livros de registro civil de pessoas naturais do Ofício Único de Itabaiana-PB estão bastante danificados: as folhas encontram-se quebradas, rasgadas e com sujidades; dificultando a recuperação das informações contidas nos registros e impossibilitando o acesso por parte do usuário.

Na entrevista, este problema foi confirmado, mas foi destacado pela Escrevente Substituta do Cartório que a maioria dos livros já foram digitalizados para evitar o manuseio de forma errada, e mantê-los guardados de forma segura.

Nesse sentido, mesmo os livros estando em sua maioria digitalizados, é de grande importância manter os originais devido ao seu valor histórico, tendo em vista que retratam a história de uma cidade, e o cartório é o custodiador desses documentos que pertencem ao Estado. Deste modo, sugere-se a contratação de serviço de restauração para estes livros que se encontram mais danificados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo avaliar as tecnologias e práticas arquivísticas utilizadas na atribuição de Registro Civil de Pessoas Naturais (RCPN), do Ofício Único de Itabaiana-PB, objetivando a recuperação, acesso e preservação dos registros públicos. A coleta e a análise dos dados foram realizadas por meio da observação direta da pesquisadora que atua no Cartório há mais de dois (2) anos e de uma (1) entrevista semi-estruturada com a Escrevente Substituta. Esta pesquisa permitiu identificar lacunas nas rotinas de trabalho relacionadas com as práticas arquivísticas e as tecnologias utilizadas no RCPN.

Essas lacunas abrangem a ausência da funcionalidade de anexo de imagens no software Neocart, as cargas diárias dos registros civis para a CRC

Nacional, o *hard disk* utilizado no armazenamento das cópias digitais dos livros, os processos de habilitação de casamento, a busca manual nos livros físicos, a sala de arquivo, a inscrição manual de CPF na Unidade Interligada do Hospital, o espaço físico e as tecnologias utilizadas nos casamentos civis, os selos digitais de fiscalização e os livros em estágio de deterioração.

Evidenciou-se o pouco conhecimento sobre gestão documental e práticas arquivísticas no campo empírico desta pesquisa. As questões relacionadas ao armazenamento das imagens dos livros no HD externo permitiu que a responsável legal pelo Cartório tomasse conhecimento sobre sistemas arquivísticos de gestão de documentos. Os Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis (RDC-Arq) são ambientes digitais seguros e permitem que os documentos digitais sejam preservados e acessados em longo prazo.

Para solucionar os problemas identificados, foram propostas algumas ações, dentre elas:

- contactar equipe de suporte do Neocart para tratar questões relacionadas ao anexo de imagens nos registros e aos selos de fiscalização;
- contactar equipes de suporte do Neocart e da CRC Nacional para investigar as questões relacionadas ao certificado digital e à inscrição manual de CPF na Unidade Interligada do Hospital;
- implantar sistema arquivístico de gestão de documentos e contratar serviços de armazenamento em nuvem para tratamentos das cópias digitalizadas dos livros;
- avançar mais rapidamente na inserção dos registros civis para facilitar a busca de registros nos livros;
- contratar serviço especializado de restauração para os livros deteriorados.

Como sugestão de trabalhos futuros, sugere-se analisar o processo de digitalização realizado no acervo do RCPN do Ofício Único de Itabaiana-PB e uma análise sobre o uso dos instrumentos de gestão de documentos: plano de classificação e tabela de temporalidade no acervo do Cartório.

REFERÊNCIAS

CLAUDINO, Jacqueline Malheiros. Gestão de Documentos no Arquivo do Cartório do 4º Serviço Notarial de João Pessoa-PB. João Pessoa, p. 1-34, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/26196>. Acesso em: 30 de abril de 2024.

Conselho Nacional de Justiça. Provimento n. 140 de 22 de Fevereiro de 2023. Disponível em: https://www.stj.jus.br/internet_docs/biblioteca/clippinglegislacao/Provimento_140_2023_CNJ.pdf. Acesso em: 30 de abril de 2024.

CORREA, Renato Fernandes; VIEIRA, Jessica Monique de Lira. Representações visuais para recuperação de informação na BDTD-UFPE. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.18, n.4, p.18-34, out./dez. 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-99362013000400003>. Acesso em: 14 de abril de 2024.

FACHIN, Gleisy Regina Bories. Recuperação Inteligente da Informação e Ontologias: um levantamento na área da Ciência da Informação. **Biblos**, Rio Grande, p. 259-283, 2009. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/download/1282/576/0>. Acesso em: 14 de abril de 2024.

FELICIANO, Fábio Denilson de Oliveira. Investigação de um Modelo de Avaliação da Acessibilidade de Portais na Web. Recife, p. 1-111, 2010. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/2404>. Acesso em: 14 de abril de 2024.

FORMENTON, Danilo; GRACIOSO, Luciana de Souza. Preservação Digital desafios, requisitos, estratégias e produção científica. **RDBCI: Rev. Dig. Bibliotec e Ci. Info.**, Campinas, SP, v.18, p. 1-27, 2020. Acesso em: 13 de abril de 2024.

GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. **Atlas**, São Paulo, ed. 3, p. 1-101, 1991.

LINHARES, Thales Cavalcante; ECKERT, Alex. Inovação no Uso e Aceitação de Nova Tecnologia em Cartórios: o caso da plataforma e-notariado. **P2P & INOVAÇÃO**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 205-224, Mar./Ago. 2023. Disponível em: <https://revista.ibict.br/p2p/article/download/6123/5869>. Acesso em: 30 de abril de 2024.

MANZINI. Eduardo José. Entrevista Semi-estruturada: Análise de Objetivos e de Roteiros. **Anais**, Bauru: USC, p. 1-10, 2004.

OMAR, Omar; ROLT Carlos Roberto de. A Governança de TIC no Processo de Modernização das Serventias Extrajudiciais do Brasil. III encontro de internacionalização do conpedi – Madrid, p. 24-37, 2015. Disponível em: https://doi.org/10.26668/2448-3931_conpedilawreview/2015.v1i9.3365. Acesso em: 30 de abril de 2024.

PEIXOTO, Renata Cortez Vieira. As Novas Tecnologias e a Atividade Notarial e Registral no Brasil. **Revista Humanidades e Inovação - ISSN 2358-8322**, Palmas - TO, v. 9, n. 19, p. 54-69, 2022. Disponível em: <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadesinovacao/issue/view/169>. Acesso em: 29 de abril de 2024.

QUEIROZ, Danielle Teixeira; VALL, Janaina; SOUZA, Ângela Maria Alves; VIEIRA, Neiva Francenely Cunha. Observação Participante na Pesquisa Qualitativa: Conceitos e Aplicações na Área da Saúde. Rio de Janeiro, p. 276-283, abr./jun. 2007.

SANTOS, George Alberto dos Santos. A Conservação e Preservação de Documentos na Prática Arquivística: uma análise no Labcor da UFPB. João Pessoa, p.1-35, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/26833>. Acesso em: 14 de abril de 2024.

SILVA, Andressa Jorge da. Arquivo do Tribunal de Justiça: Representação e Recuperação da Informação Processual. João Pessoa, p. 1-58, 2014. Disponível em: <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/handle/123456789/14973>. Acesso em: 14 de abril de 2024.

SILVA, Erick Àlisson Cardoso da. A Lei de Acesso à Informação nos Trabalhos de Conclusão de Curso da UFPB e da UEPB. João Pessoa, p. 1-29, 2018. Disponível em: <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/handle/123456789/18166>. Acesso em: 14 de abril de 2024.

SILVA, Rosiene Ribeiro da. O Acesso à Informação no Site de Arquivologia da UEPB: uma Análise sob os Critérios de Usabilidade. João Pessoa, p. 1-50, 2021. Disponível em: <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/handle/123456789/25213>. 2021. p. 1-50. Acesso em: 14 de abril de 2024.

SOUZA, Kellcia Rezende; KERBAUY, Maria Teresa Miceli. Abordagem quanti-qualitativa: superação da dicotomia quantitativa-qualitativa na pesquisa em educação. **Educação e Filosofia**, Uberlândia, v. 31, n. 61, p. 21-44, jan./abr. 2017.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Prefácio. *In*: GRÁCIO, José Carlos Abbud (org.). Preservação Digital na Gestão da Informação: um Modelo Processual para as Instituições de Ensino Superior. **Cultura Acadêmica**, São Paulo, SP, p. 9-11, 2012.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a Deus e a Nossa Senhora da Conceição que me guiaram, me protegeram, me abençoaram e que não me permitiram desistir diante de todas as dificuldades durante essa longa caminhada.

Dedico essa conquista aos meus amados pais Elinaldo Felinto da Silva e Andria Cristina da Silva, que me dedicaram a vida e permaneceram ao meu lado incentivando todos os dias minha educação e aprendizado.

Agradeço a todos os meus familiares que verdadeiramente se fizeram presentes na minha vida.

Agradeço à Sra. Titular e Escrevente Substituta do Ofício Único de Itabaiana-PB por permitir a continuação do meu serviço no Cartório e por contribuírem para que o meu trabalho pudesse ser realizado.

Agradeço à Dona Antônia e toda família pelo abrigo, por todo amor e proteção em sua casa no começo da graduação mesmo sem nunca ter me visto.

Agradeço também a todos os professores que me deram muitos ensinamentos e lições que levarei para vida toda, em especial ao professor Danilo de Sousa Ferreira, que aceitou me orientar, foi paciente, generoso, colaborativo, sempre disposto a compartilhar conhecimento, com palavras de incentivo e comprometimento com a pesquisa.

Agradeço aos seguranças da UEPB, em especial ao Sr. Edmilson e Sr. Lopes, por garantir a minha segurança e por me fazer companhia com muita dedicação na espera do ônibus.

Agradeço aos motoristas Severino Felipe (Sr. Biu) e Cícero Dias por todas as vezes que me levaram para a UEPB e também por todas as vezes que me deixaram em casa nos retornos de madrugada, com muita responsabilidade, compromisso e afeto.

Agradeço aos meus amigos de fora da Universidade que torceram por mim, em especial a minha amiga de infância Maria Eduarda, por todo amor, carinho, compreensão, apoio, incentivo, parceria.

Por fim agradeço aos meus amigos que estiveram comigo nessa caminhada, em especial, Amanda, Janessa, Ivanildo e Carlos Antônio, que juntos compartilhamos diversos momentos, dos difíceis aos mais alegres durante a graduação.

A todos os demais que de algum modo não foram diretamente citados, meus profundos e sinceros agradecimentos!

APÊNDICE A - ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA ROTEIRO

1) O Neocart, sistema de automação atualmente utilizado para fazer os registros civis não permite anexar imagens. Tendo em vista que o Neocart possui essa desvantagem em relação ao software Demaria, sistema de automação anteriormente utilizado e que permite anexar documentos. A continuação do uso do sistema Neocart não permitirá daqui a alguns anos, se houver necessidade, comprovar que aquela informação inserida no registro foi colocada mediante apresentação de documentos apresentados pelo usuário, pois o cartório não fica com os documentos pessoais dos usuários. **Você acha que é possível dialogar com os responsáveis pelo desenvolvimento e evolução do sistema Neocart para incluir a opção de anexo de imagens? Ou teríamos que optar por uma mudança de sistema?**

2) Atualmente, quando há necessidade de utilizar os processos arquivados de habilitação de casamento, como estes não encontram-se guardados na sede do cartório devido ao espaço físico reduzido, é preciso se dirigir até o local onde os mesmos se encontram. **Existe a possibilidade de contratação do serviço de digitalização para facilitar o acesso e a preservação desses documentos?**

3) A grande maioria dos livros físicos do RCPN foram digitalizados em 2021 e as imagens estão salvas apenas dentro de um *Hard Disk* (HD) externo. Sabendo que os livros de registros são documentos de caráter permanente e que o HD não é um ambiente digital seguro para a guarda permanente destas cópias digitalizadas, **qual a sua opinião sobre a utilização de sistemas arquivísticos para preservação destes documentos?**

4) Mesmo os livros estando digitalizados, para realizar a emissão das segundas vias faz-se o uso dos livros físicos, ocasionando esforço físico, mais tempo e deteriorando cada vez mais as folhas dos livros mais danificados. **O Cartório tem planejado alguma mudança com relação a este processo de trabalho?**

5) Atualmente, os documentos de fase corrente e intermediária que são produzidos e/ou recebidos em formato nato-digitais ou digitalizados são arquivados dentro de um outro HD externo. Cada documento está classificado de acordo com sua tipologia documental, com o objetivo de facilitar o acesso bem como reduzir a utilização de papel. **Sabendo das**

fragilidades inerentes ao HD externo, há alguma perspectiva ou planejamento para melhorias nesta guarda de documentos?

6) Em meio ao processo de inserção de todos os registros desde o início do cartório em 1890 no sistema Neocart, objetiva-se diariamente a recuperação dos registros de forma imediata para atender a necessidade de informação do usuário. Atualmente, estão sendo inseridos no Neocart apenas os registros de nascimento em ordem decrescente. **O que você acha da inserção dos registros no sistema? Está sendo satisfatória?**

7) Ainda em relação à inserção dos registros no Neocart, ressalta-se que esta inserção está sendo parcial, onde insere-se o nº do livro, folha e termo, data de registro, data de nascimento, nome do registrado e gênero, pois o cartório dispõe de um prazo estabelecido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para o cumprimento da inserção de todos os registros na Central de Informações do Registro Civil (CRC). **Como você avalia este processo de inserção dos registros? Satisfatória?**

8) O cartório dispõe de toda uma segurança em seu ambiente com o uso de câmeras, alarme de segurança e extintor de incêndio, no entanto, o seu acervo não está totalmente livre dos riscos, em especial os físicos e biológicos. **Concernente ao ambiente físico, quais os problemas atuais? Estão previstas melhorias?**

9) Os primeiros livros do cartório além de possuírem uma escrita dificultosa, estão bastante danificados, as folhas encontram-se quebradas, rasgadas e com sujidades dificultando a recuperação das informações contidas nos registros e impossibilitando o acesso por parte do usuário. **Com o passar dos anos, esses manuscritos vão deteriorando-se cada vez mais, diante deste cenário, qual a expectativa/meta do cartório para fazer com que esses livros não sejam definitivamente perdidos?**

10) O surgimento dos sistemas de automação para a lavratura dos registros trouxe consigo inúmeros benefícios, como por exemplo: a erradicação do sub-registro, a redução de tempo na produção dos registros, dentre outros. Mas, mesmo realizando os registros no sistema é necessário a sua impressão para a formação dos livros. **Na sua opinião, essa impressão é mesmo necessária? Por quê?**

11) A escrevente responsável por fazer os registros de nascimento e gerar o CPF dos recém-nascidos utiliza um notebook que leva diariamente para a Unidade Interligada de

Registro Civil no Hospital Regional, contudo, esses serviços são realizados via acesso remoto no servidor do cartório através do aplicativo AnyDesk. **O que você acha deste serviço prestado pelo Cartório e desta forma de trabalho?**

12) A geração do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) dos recém-nascidos é realizada em parceria com a Central Nacional de Registro Civil (CRC) mediante a utilização de um certificado digital. Entretanto, o certificado digital da escrevente que realiza os registros na maternidade, ao contrário do certificado da escrevente que atende no cartório, não permite gerar o CPF diretamente no sistema Neocart, fazendo com que a mesma preencha todos os campos (mesmos campos que já preencheu no Neocart para gerar o registro de nascimento) no sistema CRC para poder gerar o CPF da criança e inseri-lo no Neocart. **Quais os impactos desta forma de trabalho para o serviço do cartório? Está prevista alguma mudança neste processo?**

13) Com a pandemia da Covid-19, os casamentos civis da Comarca de Itabaiana-PB passaram a ser realizados virtualmente por meio de videoconferência. Nos dias atuais, o casamento civil permanece a ser realizado de forma remota através do aplicativo Zoom, onde os casais participam da cerimônia online no Cartório, assinam o registro do casamento e já saem casados. No dia de casamento civil é utilizado um computador de mesa (onde a Titular do Cartório trabalha), e nele são conectados uma câmera e uma caixinha de som. **Há previsão para os casamentos civis voltarem a ser presenciais? E com relação aos casamentos virtuais, há alguma mudança prevista com relação às tecnologias utilizadas?**

14) Atualmente, para realizar as cargas diárias dos registros para a Central de Informações do Registro Civil (CRC) é utilizado apenas um certificado digital, tendo em vista que o certificado da Titular do Cartório e da outra Escrevente não permitem enviar as cargas dos registros no próprio sistema Neocart, apenas manualmente na CRC Nacional. **Em contato com o Neocart, esse problema se dá devido ao certificado digital, há alguma previsão para mudar essa situação?**

15) Os documentos físicos do cartório que já realizaram sua função são arquivados em caixas arquivo, esses documentos são classificados de acordo com a sua tipologia documental e ano de produção, havendo caso de dentro de uma única caixa arquivo conter documentos de dois anos ou mais. **Diante da grande massa documental presente no Cartório, o que acha desse tipo de organização? Esta forma de organização tem**

atendido de maneira satisfatória o Cartório? Quais providências serão tomadas quando exceder o prazo de guarda desses documentos?

16) As folhas dos registros que formam os livros permanentes são armazenadas em Pastas AZ, essas folhas soltas são colocadas em saquinhos plásticos para proteger os registros, até completar 300 folhas e encerrar os livros para levar para a encadernação.

Qual sua opinião sobre a guarda dos livros em aberto?

17) O serviço de busca é um processo demorado e cansativo, além de deteriorar ainda mais os registros. A busca é realizada manualmente nos livros físicos. Grande parte destes livros são grandes e pesados, além do mais alguns destes livros não possuem índices e precisam ser folheados. **Você acha que é possível melhorar este processo de trabalho? Como?**