



Experiência

Recebimento de Solicitações de 2ª Via de Documentos

**Ministério das Comunicações
Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos
Diretoria Regional de São Paulo – Metropolitana**

Responsáveis: Edson Comin e Rosangelo Teixeira Robles

Equipe em ordem alfabética: Alexandre Souza Martins Casé ; Elenice Pereira da Silva; e Luiz Carlos Martins Pereira.

Endereço: Rua Mergenthaller, 592 – 14º andar
053311-030 – São Paulo – SP
Fone: 0xx11 – 3838 7400
Fax: 0xx11 – 3838 7404/ 3838-7402
rosangelo@correios.com.br

Data de início de implementação da experiência:

Março de 1999

Relato da situação anterior à introdução da inovação

Inexistência de uma forma econômica e prática para obtenção de 2ª vias de certidões de cartórios, que tinham que ser solicitadas diretamente junto aos mesmos, gerando deslocamentos dos interessados, com enorme custo em passagens, estadia e desperdício de tempo.

Descrição do projeto inovador

Disponibilização da rede de agências próprias e franqueadas no município de São Paulo e região metropolitana, para distribuição de formulários de solicitação de 2ª vias de certidões de nascimento, casamento, óbito, registro de imóveis e negativa de protesto junto aos cartórios ou tabelionatos emitentes, por meio de contrato de prestação de serviços com o cliente Sistema de Cartórios e Certidões Ltda.

Captação das solicitações, mediante o recebimento da taxa correspondente, as quais são encaminhadas para a área financeira e de sistemas para processamento e efetivação do repasse ao cliente.

Imediatamente ao recebimento das solicitações, o cliente se encarrega das providências necessárias para obtenção do documento solicitado junto ao órgão emitente, em qualquer localidade do país, e o encaminha ao interessado, através de entrega domiciliária (serviço SEDEX). O prazo médio desde a solicitação até a entrega do documento é de 20 dias.

As solicitações recebidas são encaminhadas para o processamento, realizado através de um sistema informatizado próprio para o serviço, que gera relatórios quantitativos por tipo de

solicitação e de valores. O sistema possibilita a efetivação do repasse das fichas de solicitação e dos valores em prazos reduzidos.

O projeto é inovador na medida em que não existe no mercado um serviço similar que possibilite aos interessados obter esses tipos de documentos, com entrega domiciliária, em prazos reduzidos.

A formatação do serviço surgiu da análise de necessidades do mercado pela área comercial da Diretoria Regional de São Paulo Metropolitana, em parceria com a empresa Sistema de Cartórios e Certidões, sendo clientes o público em geral (pessoas físicas).

A implementação se deu através da definição das condições de preço e pagamento, formatação de modelo de contrato e viabilização técnica junto as áreas financeira, de atendimento e de sistemas.

A área de atendimento da empresa participa do processo atualizando o cadastro de agências, viabilizando o processo de atendimento, efetuando a divulgação das instruções de operacionalização para as unidades credenciadas, controlando o suprimento de material de inscrição e monitorando a operação.

A área financeira recebe as fichas de solicitação captadas e realiza o processamento financeiro, controlando as movimentações de valores e efetivando o repasse ao cliente, com base nas informações geradas pela área de sistemas.

A área de sistemas processa a digitação das fichas no sistema e gera os relatórios quantitativos e de valores que embasarão o repasse.

A área comercial é responsável pela supervisão do processo e pelo fluxo de informação entre a empresa e o cliente. É quem efetua os acertos iniciais e, em conjunto com o cliente, define as estratégias a ser utilizadas, prepara manual de procedimentos operacionais para as agências, entrega das fichas de solicitação captadas e relatórios ao cliente, além de intermediar a solução de eventuais ocorrências durante o processo, junto às áreas envolvidas.

Obstáculos

O prazo de processamento das solicitações era o principal obstáculo à qualidade do serviço, uma vez que os clientes precisam dos documentos no menor prazo possível. Esse problema foi resolvido através da utilização do serviço SEDEX que possibilitou a garantia de bons prazos e qualidade para o serviço. O Sistema de cartórios utiliza telefone/fax e o próprio serviço SEDEX, para o contato com os órgãos emissores e obtenção da segunda via.

Recursos

É utilizada toda a estrutura operacional das agências, uma vez que a captação das solicitações envolve o atendimento direto aos interessados (entrega das fichas, recebimento da ficha, conferência, recebimento da taxa, autenticação), contabilização e preparação para remessa à área financeira, atividade essa realizada pela tesouraria da unidade, expedição da remessa preparada pela tesouraria, efetuada pelo setor de expedição da agência, envolvendo o registro e fechamento em malas próprias. Na área financeira e de sistemas há seções específicas que cuidam do processamento das fichas, envolvendo auxiliares administrativos e digitadores, bem como computadores de grande porte.

Situação Atual

Os clientes têm a possibilidade de obter segundas vias de certidões de nascimento, casamento, óbito e registro de imóveis negativa de protesto, emitidas originalmente em qualquer localidade do país, a um custo reduzido, em prazo compatível com suas necessidades, com

entrega domiciliária através de serviço de encomenda expressa (SEDEX), sem ter de enfrentar gastos financeiros excessivos e de tempo com viagens.
O processo é ágil, evitando também os desgastes com a burocracia inerente aos órgãos públicos emissores dos documentos.