

# **IMPACTO DA LGPD NA COMUNICAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS NO CARTÓRIO NOTARIAL: UMA ANÁLISE NO SETOR DE ESCRITURAS**

**IMPACT OF LGPD ON COMMUNICATION AND DATA PROTECTION IN NOTARY OFFICES: AN ANALYSIS IN THE DEED SECTOR**

**Cibely Beatriz Regis da Silva Neves**

**Isabela Cristina Peixoto de Lima**

**Janaina Carneiro de Barros**

## **RESUMO**

Visando desenvolver um estudo sobre o impacto da Lei Geral de proteção de dados (LGPD) por meio do processo comunicativo, a proposta deste trabalho é analisar se existe uma mudança no processo da comunicação antes e após a referida Lei com os clientes do setor de escritura do cartório notarial localizado na cidade do Paulista/PE. Para tanto, a pesquisa inicia sua abordagem com uma revisão teórica sobre a comunicação empresarial, seguindo por uma explanação sobre a lei geral de proteção de dados e culminando com as mudanças na comunicação externa nos cartórios notariais após vigor da lei geral de proteção de dados. A abordagem metodológica se deu por meio de pesquisa do tipo descritiva, de natureza aplicada, com abordagem qualitativa, sendo utilizado como instrumento de levantamento de informações para análise deste estudo a entrevista semiestruturada, baseada na técnica de Análise de Conteúdo, seguindo as premissas de Bardin. Após realizada a referida análise, os resultados revelam mudanças significativas no processo comunicativo com os clientes do cartório, passando de práticas tradicionais para uma abordagem mais orientada à segurança e privacidade dos dados pessoais, em conformidade com as exigências da LGPD.

Palavras-chave: Comunicação. LGPD. Cartório Notarial.

## **ABSTRACT**

Aiming to develop a study on the impact of the General Data Protection Law (LGPD) through the communication process, the purpose of this work is to analyze whether there is a change in the communication process before and after said Law with clients in the writing sector from the notary office located in the city of Paulista/PE. To this end, the research begins its approach with a theoretical review of business communication, followed by an explanation of the general data protection law and culminating with changes in external communication in notary offices after the general data protection law comes into force. The methodological approach was through descriptive research, of an applied nature, with a qualitative approach, using a semi-structured interview as an instrument for collecting information for the analysis of this study, based on the Content Analysis technique, following Bardin's premises. . After carrying out this analysis, the results reveal significant changes in the

communication process with the notary's clients, moving from traditional practices to an approach more focused on the security and privacy of personal data, in accordance with the requirements of the LGPD.

Keywords: Communication. GDPR. Notary.

## 1 INTRODUÇÃO

A comunicação empresarial desempenha um papel fundamental no âmbito organizacional. Como apontado por Chinem (2010), é inegável que a comunicação empresarial se tornou uma ferramenta indispensável para o alcance de resultados e o sucesso de empresas, sejam elas de natureza privada ou estatal. A clareza na transmissão de mensagens e a garantia de compreensão mútua são essenciais para estabelecer relacionamentos sólidos e assegurar a eficácia na execução de tarefas.

No universo empresarial, é comum a circulação constante de informações pessoais, independentemente da finalidade e do formato em que essas informações são compartilhadas. Tal prática é amplamente adotada por empresas, seja para fins estratégicos ou para a gestão de processos internos e burocráticos. No entanto, essa disseminação de informações pessoais sempre envolveu riscos relacionados à segurança e à privacidade dos dados.

Nesse contexto, em 18 de setembro de 2020, entrou em vigor a Lei 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Essa legislação teve como um de seus principais objetivos aumentar a conscientização e permitir que os titulares exerçam controle sobre o uso de seus dados pessoais. A LGPD estabelece diretrizes para que as organizações utilizem dados pessoais de forma responsável, transparente e segura (Brasil, 2018).

A referida Lei não estabelece uma distinção entre “dados pessoais” e “dados públicos”. Dessa forma, nos cartórios notariais, que é o local onde se oficializam atos jurídicos por meio da lavratura de escrituras públicas, gerenciando extensas bases de dados pessoais de acesso público, foi necessário se adequar à lei, ajustando suas práticas de comunicação com os usuários. O que a LGPD traz é a necessidade de incorporar uma camada adicional de proteção, esclarecendo os direitos e responsabilidades tanto do notário quanto do cidadão em relação às informações que lhe dizem respeito. Sendo assim, deverá o notário observar as diretrizes e princípios estabelecidos pela LGPD ao realizar atividades de tratamento de dados pessoais. Além disso, é fundamental adaptar o tratamento de acordo com as bases legais, especialmente considerando o papel crucial desempenhado pelos cartórios na formalização de acordos legais, como por exemplo, as escrituras.

Diante desse cenário, surge o questionamento: existe uma mudança no processo da comunicação antes e após a Lei Geral de proteção de dados com os clientes do cartório notarial?

Sendo assim, este estudo tem como objetivo analisar o processo de comunicação verbal no cartório notarial localizado na cidade do Paulista/PE, especificamente no setor de escritura, antes e depois da Lei Geral de proteção de dados, uma vez que existe a necessidade de garantir a segurança e a confidencialidade das informações pessoais dos cidadãos, o que é fundamental para manter a confiança no sistema notarial e na justiça de um modo geral.

Considerando que a LGPD impõe uma série de obrigações e desafios para os cartórios notariais, as etapas deste estudo tem como propósito descrever as percepções e os métodos utilizados pela equipe do setor de escritura na transmissão de mensagens aos clientes; e, ainda identificar o nível de conhecimento e a aderência aos princípios estabelecidos pela LGPD no contexto da comunicação, visando atender ao objetivo estabelecido, uma vez que agora precisam se adaptar a um novo paradigma de tratamento de dados e alterar sua abordagem de comunicação com os clientes de maneira eficaz e legal, sem comprometer a eficiência e eficácia do cartório.

Para este estudo, optou-se por uma abordagem de pesquisa qualitativa, com caráter descritivo, de natureza aplicada. Os dados serão coletados por meio de entrevistas semiestruturadas com os colaboradores do setor de escritura do Cartório Notarial da cidade do Paulista/PE, visando analisar as mudanças no processo de comunicação que ocorreram após a implementação da LGPD.

Portanto, este estudo visa contribuir para um entendimento mais profundo de como a referida regulamentação impactou o processo comunicativo na proteção de informações dentro do setor de escritura do cartório notarial estudado, visto que é importante garantir a confidencialidade das informações dos cidadãos, mantendo uma comunicação eficaz que, além de respeitar as normativas, preserve a eficiência e a eficácia dos serviços prestados, assegurando desta forma um equilíbrio perfeito entre conformidade e excelência nos serviços notariais.

## **2 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL**

A comunicação não é apenas um bem social, mas também um direito fundamental e humano. Ela surge naturalmente na sociedade e deve ser assegurada para que todas as vozes tenham a oportunidade de serem ouvidas. A comunicação é um serviço público voltado para o enriquecimento moral e cultural da sociedade como um todo. A própria etimologia da palavra comunicação, derivada do latim "communicare" enfatiza o ato de tornar algo comum, compartilhar, associar, trocar opiniões e dialogar (Chinem, 2010).

É através desse intercâmbio de ideias e informações que se criam sociedades mais justas, informadas e inclusivas. Desta forma, é dever de todo indivíduo garantir que a comunicação seja acessível a todos, pois ela é essencial para o fortalecimento da democracia e para o pleno exercício dos direitos humanos.

No cenário corporativo, a comunicação desempenha um papel fundamental na busca pela excelência e na conquista de maior eficácia na tecnologia empresarial. Não é coincidência que, muitas vezes, o valor da marca de um produto ultrapasse em muito o investimento em sua produção, incluindo fábricas, equipamentos e recursos (Chinem, 2010).

Nesse sentido, percebe-se que isso ocorre porque a comunicação eficaz é o elo que conecta a qualidade do produto à percepção do público. Ela cria uma narrativa envolvente, estabelece confiança e gera valor para a marca. Sendo assim, é fundamental investir em estratégias de comunicação sólidas e eficientes, pois elas podem impulsionar o sucesso de uma empresa e elevar sua posição no mercado. Quando não há uma comunicação eficiente, leva-se aos ruídos na comunicação.

As informações que fluem dentro da organização precisam ser comunicadas de maneira clara e compreensível para todos, evitando qualquer possibilidade de

dúvidas ou confusões futuras. Cada colaborador deve estar plenamente ciente de tudo o que acontece na empresa, a fim de transmitir informações aos clientes de maneira adequada e abrangente. Esta clareza na comunicação é a base para um serviço de excelência. A certeza na transmissão das informações é o que nos permite alcançar resultados excepcionais e superar as expectativas dos clientes.

A comunicação empresarial é a interação da organização com o seu público interno e externo. A comunicação interna é uma parte integral da comunicação organizacional, focalizando um público estratégico essencial para as empresas: seus funcionários. Esses colaboradores, que mantêm vínculos de trabalho com a empresa, desempenham um papel crucial nos processos de comunicação interna à medida que buscam alcançar a missão e os objetivos da organização (Lemos, 2011).

Desta forma, entende-se que a comunicação interna é a força vital que impulsiona a empresa em direção a seus objetivos. Ela abrange um conjunto de ações cuidadosamente coordenadas, todas com o propósito de ouvir, informar, mobilizar, educar e manter a coesão interna em torno dos valores que todos devem reconhecer e compartilhar. Esses valores são essenciais para a construção de uma imagem pública positiva.

Já a comunicação externa conforme esclarecido por Bahia (2013), abrange todas as informações e comunicados emitidos pela organização empresarial destinados ao público ou à opinião pública que está fora de seus limites internos. Em uma sociedade democrática, as empresas desempenham um papel que se assemelha muito ao dos cidadãos. O direito à informação pressupõe um constante fluxo de oferta e demanda, vital tanto para os indivíduos quanto para as organizações.

Sendo assim, nota-se que a comunicação externa de uma empresa é uma ferramenta essencial para enfrentar as questões levantadas pelos meios de comunicação, da mesma forma que lida com outras informações, sejam elas públicas ou privadas. Essa prontidão em comunicar é um pilar fundamental para construir e manter a transparência e a confiança necessárias nas interações entre as empresas e a sociedade em geral. Ao adotar uma abordagem aberta e responsiva na comunicação externa, as empresas não apenas fortalecem sua reputação, mas também se aproximam de seus stakeholders, construindo relacionamentos duradouros e benéficos para ambas as partes.

Diante do que foi abordado, verifica-se que a comunicação empresarial é uma ferramenta essencial em qualquer processo, quando realizada de forma transparente e livre de ruídos traz vantagens a todas as partes envolvidas. Nos cartórios notariais ela se faz presente de forma interna através dos procedimentos, regras e ações desempenhadas pelos funcionários, a cumprir de forma a atender as expectativas dos clientes sobre os serviços solicitados, e de forma externa ao expressar, de forma verbal ou escrita, dos direitos e deveres dos clientes a respeito dos serviços solicitados e do tratamento dos dados pessoais ali concedidos pelos usuários, sendo essa última temática citada visando atender ao exposto na Lei Geral de Proteção de Dados.

### **3 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS**

A Lei nº 13.709/18, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), aprovada em agosto de 2018 e com entrada em vigor a partir de 18 de setembro de 2020 (Brasil, 2018), foi inspirada na legislação de Proteção de Dados da União Europeia, a General Data Protection Regulation (GDPR) (Anoreg, 2020), e surgiu com o objetivo de proporcionar aos cidadãos um maior controle sobre os seus dados pessoais, visando que essas informações sejam protegidas de forma segura em todo o país.

Desta forma, um dos principais propósitos desta Lei é promover uma maior conscientização e proporcionar ao titular o controle sobre o uso de seus dados pessoais. Ou seja, o seu princípio central, está enraizado na noção de autodeterminação informacional, em que, os indivíduos devem ser capazes de compreender e exercer controle sobre a recolha e tratamento dos seus dados pessoais. A legislação não apenas define regras, mas também traça um caminho para que todas as partes envolvidas, especialmente as organizações que tratam dados, atuem de forma mais responsável e eficiente. Isso significa que a LGPD busca promover a transparência e, conseqüentemente, proporcionar maior segurança a todos.

O objetivo da LGPD, conforme destacado em seu Art. 1º, é

dispor sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais a liberdade, privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural (Brasil, 2018).

O conjunto de fundamentos e princípios estabelecidos pela LGPD não só asseguram a privacidade e a segurança dos dados pessoais, mas também reforçam a liberdade empresarial e o direito à livre expressão de cada indivíduo sobre seus próprios dados. Isso significa que, os proprietários dos dados obtêm camadas adicionais de proteção e controle, sem a necessidade de abdicar de sua liberdade em relação à informação, tecnologia e comunicação em geral. Esses são direitos garantidos por lei, e é dever de todos respeitá-los.

De acordo com o Art. 2º, os fundamentos da LGPD, são:

I - o respeito à privacidade; II - a autodeterminação informativa; III - a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; IV - a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; V - o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação; VI - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e VII - os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais (Brasil, 2018).

Tão importante quanto explicar os princípios da lei é enfatizar que não há hierarquia entre esses princípios. O principal objetivo da Lei é estabelecer uma harmonia entre todas as partes envolvidas no uso e tratamento de dados. A legislação atua como a base que possibilita esse processo, visando evitar qualquer tipo de violação. Este é um princípio essencial que todos devemos entender e respeitar. Com a LGPD, pode-se garantir que os dados pessoais sejam

manuseados de forma responsável e segura, proporcionando proteção e transparência a todos os envolvidos.

Sendo assim, para estar em conformidade com a lei, é fundamental compreender e classificar adequadamente os dados a serem processados, por meio da implementação de políticas, procedimentos e programas de gestão para a coleta, processamento, análise, armazenamento, compartilhamento, reutilização e exclusão dessas informações (Alves, 2020).

É essencial que os próprios associados tenham acesso às suas informações quando as solicitarem aos seus funcionários, sem burocracias ou obstáculos. Isso é feito por meio da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), órgão da administração pública federal, que possui autonomia técnica e decisória. Seu papel fundamental é cuidar da proteção dos dados pessoais e orientar, regulamentar e fiscalizar o cumprimento da legislação. A ANPD desempenha um papel central na interpretação da LGPD e na definição de normas e diretrizes para sua efetiva implementação (ANPD, 2021).

O Artigo 48, em seu § 1º da LGPD estabelece a obrigatoriedade de comunicar a ANPD e os titulares de dados afetados ou potencialmente afetados no caso de incidentes de segurança da informação. Essa comunicação deve ser preferencialmente realizada de forma imediata, ou, em casos de atrasos justificáveis, em um prazo razoável, com a devida indicação dos motivos. Após a notificação, a ANPD avalia a gravidade do incidente e pode determinar medidas para reverter ou mitigar seus impactos, inclusive ordenando a ampla divulgação do incidente nos meios de comunicação (Brasil, 2018).

Diante disso, verifica-se que sua cooperação é fundamental para assegurar a integridade dos dados e a segurança da informação. O cumprimento dessas diretrizes não apenas protege os direitos dos titulares de dados, mas também contribui para um ambiente digital mais seguro e transparente para todos.

A LGPD fortaleceu as relações entre as instituições públicas e as serventias de notas e registros com os cidadãos. Isso ocorre porque os indivíduos se sentem mais seguros, uma vez que a transparência no tratamento de dados pessoais é um dos principais focos do novo dispositivo. A referida lei introduziu uma significativa mudança cultural para os brasileiros. Embora os cidadãos já fossem detentores de seus próprios dados pessoais, a nova lei aborda essa questão de maneira explícita, com base no princípio da autodeterminação informativa (Ximenes, 2022).

Essas instituições desempenham o papel de agentes na criação e distribuição de diversos dados, assumindo a responsabilidade pelo uso e armazenamento adequados dessas informações variadas. Portanto, é inegável que os Serviços Extrajudiciais estão sujeitos às regulamentações estabelecidas pela Lei 13.709/2018, uma vez que os serviços notariais e de registro, intrinsecamente, funcionam como custodiantes de informações pessoais e econômicas confiáveis.

#### **4 MUDANÇAS NA COMUNICAÇÃO EXTERNA NOS CARTÓRIOS NOTARIAIS APÓS VIGOR DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS**

De acordo com a Lei nº 8.935/1994, “Serviços notariais e de registro são os de organização técnica e administrativa destinados a garantir a publicidade, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos” (Brasil, 1994).

Os cartórios extrajudiciais, especificamente os Notariais, são os lugares que as pessoas recorrem quando precisam realizar uma série de procedimentos essenciais, seja emitir certidões, reconhecer firmas, alterar o estado civil de forma consensual, alienar bens, realizar escrituras de imóveis, registrar testamentos e muitos outros atos da vida civil, tanto como pessoa física quanto jurídica. Tudo isso é possível graças ao trabalho dos tabeliões, indivíduos que detêm a responsabilidade de conferir a chamada "fé pública", um selo de confiabilidade e transparência concedido pelo Poder Judiciário, garantindo a legitimidade dos documentos e negócios jurídicos.

Isso significa que a maioria das tarefas diárias realizadas em um Cartório Notarial envolve o tratamento de dados pessoais, uma vez que essas atividades abrangem diversos instrumentos de relações jurídicas que contêm informações identificáveis das partes envolvidas. Desta forma, os Cartórios Extrajudiciais desempenham um papel de extrema importância na administração e na função jurisdicional, permitindo, de maneira geral, a disponibilização de documentos e recursos, bem como a confirmação da autenticidade da vontade e do teor dos conteúdos. A exploração da atuação desses cartórios tem como objetivo assegurar a integridade dos atos realizados em seu âmbito, que são solicitados por diversos usuários em um contexto amplo e diversificado (Pinheiro, 2021).

Em todas as ações notariais, sejam elas protocolares ou não, é necessário respeitar as diretrizes e princípios estabelecidos pela LGPD. Além das orientações e princípios da referida lei, todas as práticas relacionadas aos atos notariais que envolvam o processamento de dados pessoais devem ser amparadas por uma justificção legal adequada. Ou seja, os Titulares de Serviços Notariais e seus representantes devem estar aptos a fornecer aos titulares de dados informações claras e precisas sobre o tratamento de seus dados pessoais.

Em virtude de os cartórios serem reconhecidos como repositórios de dados pessoais no país, a obrigatoriedade de se adequar à LGPD está especialmente prevista no artigo 23, §4º da Lei 13.709/18, uma vez que afeta diretamente os métodos de coleta, armazenamento e segurança dos dados pessoais envolvidos na atividade (Brasil, 2018). Esses cartórios, mesmo antes da implementação da regulamentação de proteção de dados, já empregavam práticas e cuidados que se alinham com os requisitos da lei. Por exemplo, eles já seguiam procedimentos como a conscientização da equipe, disponibilização de canais para solicitações, criação de políticas e documentos, incluindo o mapeamento e governança de dados, além de relatórios de impacto.

Entretanto, após vigor da LGPD em 2020, a comunicação externa nos cartórios notariais sofreu adaptações necessárias para regularizar e formalizar as práticas cartorárias com os dados sensíveis de seus clientes. Tal como acontece com qualquer outra organização pública ou privada, os cartórios devem priorizar a transparência e a privacidade no tratamento das informações pessoais dos seus clientes.

Devido à natureza sensível dos dados coletados pelos cartórios, a atividade notarial exige que a LGPD seja preenchida com ainda mais cuidado, obtendo o consentimento explícito dos titulares dos dados para o processamento de informações pessoais. Isso afeta a comunicação externa, porque os colaboradores do cartório devem informar claramente os fins para os quais os dados serão usados e obter consentimento de cada um deles.

Além disso, a nova lei dá a algumas pessoas novos nomes e obrigações. Surgem os Controladores, Operadores e Encarregados, estabelecendo a responsabilidade civil por danos individuais ou coletivos ao patrimônio ou ilícito moral, conforme segue:

Art. 5º. Para os fins desta lei, considera-se: VI - controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais; VII - operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador; VIII - encarregado: pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD); (Brasil, 2018).

Neste contexto, Controlador, é quem toma as decisões sobre o tratamento dos dados, ou seja, o Notário; Operador, é quem realiza o tratamento dos dados conforme as decisões do Controlador, isto é, o Escrevente Cartorário (colaborador); e o Encarregado, é quem orientará os funcionários a respeito das práticas a serem adotadas, em relação à proteção de dados pessoais, fazendo o elo do titular das informações com a autoridade nacional de proteção de dados, atrelando uma maior responsabilidade legal e influenciando no canal da comunicação para que todo o processo ocorra de forma legal em qualquer interação, tendo como responsável um funcionário do quadro interno do Cartório Notarial.

Ao receber uma solicitação de um Titular de Dados para exercer qualquer um de seus direitos, é de extrema importância priorizar a confirmação de que a pessoa que faz a solicitação é, de fato, o titular dos dados pessoais em questão para os quais se requer alguma ação ou informação. Isso é fundamental, uma vez que o compartilhamento de dados com indivíduos que não sejam seus titulares, a menos que seja exigido explicitamente pela lei, pode acarretar em uma violação da LGPD, com todas as suas implicações, incluindo a possibilidade de penalidades administrativas impostas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

A implementação da LGPD não apenas se concentra na proteção de documentos e na garantia de medidas técnicas de segurança, mas também propõe melhorar a qualidade dos serviços prestados pelos cartórios. Isso ocorre porque as organizações precisam aderir a princípios orientadores do processamento de dados pessoais, que incluem adequação, finalidade, necessidade, qualidade dos dados, acesso livre, segurança, prevenção, transparência, não discriminação, responsabilização e prestação de contas. Portanto, é de extrema importância que a equipe esteja devidamente treinada (Ximenes, 2022).

Portanto, é responsabilidade dos Cartórios Notariais garantir que a privacidade e a segurança dos dados pessoais sejam mantidas em conformidade com a lei, e a verificação cuidadosa da identidade do Titular de Dados é um passo essencial para cumprir essa missão. Dessa forma, estarão protegendo não apenas os direitos do titular, mas também a organização contra possíveis sanções legais. É extremamente importante comunicar de maneira eficaz como os dados são coletados, armazenados e utilizados.

## 5 METODOLOGIA

Para alcançar o objetivo deste trabalho, visando analisar o processo de comunicação no cartório notarial localizado na cidade do Paulista/PE, especificamente no setor de escritura, antes e após a Lei Geral de proteção de dados, o mesmo foi elaborado, a partir de pesquisa do tipo descritiva, de natureza aplicada, a qual é utilizada para observar, analisar, registrar e correlacionar os fenômenos, com abordagem qualitativa.

De acordo com Gil (2008), o principal propósito das pesquisas descritivas reside na explanação das características de uma determinada população ou fenômeno, bem como no estabelecimento de relações entre variáveis. Diversos estudos podem ser categorizados sob essa abordagem, destacando-se uma de suas características mais notáveis: a adoção de técnicas padronizadas para a coleta de dados.

Sendo assim, a utilização da pesquisa do tipo descritiva é fundamental, pois permite uma caracterização detalhada dos processos de comunicação e proteção de dados no cartório, identificando como eram antes da LGPD e como evoluíram após a entrada em vigor da lei, bem como possibilitou analisar as relações entre variáveis, como a implementação de novos processos de segurança, treinamentos para funcionários, mudanças na política de privacidade e seu impacto na comunicação e na proteção de dados.

Quanto à natureza, a pesquisa aplicada, por sua vez, busca criar conhecimentos com aplicações práticas direcionadas a problemas específicos, abrangendo verdades e interesses locais, ou seja, traz os conhecimentos adquiridos para a prática, colocando em ação o que foi estudado (Sampieri, 2013). Esse tipo de natureza, permite identificar soluções específicas para desafios práticos enfrentados pelo cartório em relação à conformidade com a LGPD, incluindo ajustes nas práticas de comunicação e nas medidas de proteção de dados.

As pesquisas qualitativas têm como objetivo aprofundar-se na compreensão dos valores culturais e das representações históricas de grupos, examinando as interações entre a sociedade e seus indivíduos, assim como os movimentos sociais pertinentes. Além disso, buscam analisar e identificar processos sócio-históricos que possam orientar a implementação de políticas públicas e sociais. Ao adotar uma abordagem investigativa, o pesquisador é conduzido a níveis mais profundos da sociedade, explorando aspectos cruciais para uma compreensão abrangente e informada (Minayo, 2014).

Foi utilizado como instrumento de levantamento de informações para análise deste estudo a entrevista semiestruturada, que foi realizada com os funcionários do setor de escritura de um cartório localizado em Paulista/PE, questionando-os quanto às mudanças na comunicação, comparando o antes e após a entrada em vigor da LGPD. De acordo com Guerra (2014), na entrevista semiestruturada, o roteiro pode possuir até perguntas fechadas, geralmente de identificação ou classificação. No entanto, predominantemente, é composto por perguntas abertas, permitindo que o entrevistado se expresse de maneira mais livre e abrangente em relação ao tema em discussão.

Nesse sentido, as entrevistas foram executadas através de um roteiro de perguntas objetivas e subjetivas, flexíveis tanto para o entrevistado quanto para o entrevistador no total de 12 questões, sendo delas 4 para caracterização do entrevistado e 8 destinadas a verificar as mudanças ocorridas no processo de

comunicação. Todas as entrevistas foram gravadas em áudio pelo aplicativo WhatsApp, e, posteriormente, transcritas, integralmente, uma a uma. Para tanto, as referidas entrevistas aconteceram em um período de uma semana, no mês dezembro de 2023, tendo cada participante aproximadamente em média 15 minutos para responderem a entrevista de forma individual.

A decisão de utilizar uma entrevista semiestruturada tem como base os seguintes motivos: busca por respostas detalhadas e contextualizadas, permitindo que os participantes explorem suas experiências e percepções em profundidade; flexibilidade para ajustar as perguntas conforme necessário, possibilitando a exploração de áreas específicas que surgem durante a conversa; relevância na contextualização, especialmente ao compreender mudanças contextuais nos processos de comunicação de um cartório notarial antes e depois da LGPD; e proporcionar aos funcionários a expressão de suas próprias perspectivas e interpretações das mudanças, contribuindo para uma visão mais completa e rica.

O processo de escolha dos participantes das entrevistas foi conduzido através da identificação seletiva dos colaboradores atuantes no setor de escritura do cartório notarial, que estiveram envolvidos nas operações prévias à implementação da Lei Geral de Proteção de Dados. Essa abordagem possibilitou um comparativo, analisando as mudanças na forma da comunicação desde o período anterior à vigência da LGPD até o presente. Ao explorar as percepções desses profissionais, obtivemos esclarecimentos valiosos sobre a eficácia das mudanças implementadas, fortalecendo nossa compreensão sobre as práticas de comunicação com a entrada da Lei.

Participaram deste processo 06 (seis) colaboradores que possuem vasta experiência na atividade laboral que exercem no setor de escritura. Dois desses colaboradores estão lotados há quatro anos; um com cinco anos de experiência; outro com seis anos; e mais dois colaboradores com dez anos de atuação no referido setor. Dentre eles, quatro mantêm uma conexão direta com os clientes, enquanto os outros dois desempenham funções internas, mantendo também comunicação com os clientes por meio da plataforma chamada e-notariado, administrada pelo Colégio Notarial do Brasil – Conselho Federal. Essa plataforma, que integra de maneira moderna, atual e confiável os serviços dos tabeliães de notas em todo o país, desempenha um papel fundamental para uma comunicação eficiente e eficaz.

A abordagem da entrevista, não apenas possibilita a obtenção de informações concretas, mas também oferece ao pesquisador a oportunidade de capturar aspectos subjetivos que permeiam a realidade do indivíduo, incluindo suas opiniões, valores e ideais. Além disso, é considerada uma alternativa flexível que transforma tanto o pesquisador quanto o entrevistado em participantes ativos do processo de pesquisa, conforme destacado por Minayo (2014). Através da coleta de informações, foi possível compreender a natureza e a complexidade das mudanças nos processos de comunicação antes e depois da LGPD.

Os dados foram tratados de maneira não estatística, uma escolha fundamentada na natureza qualitativa da pesquisa. Essa abordagem envolve a codificação dos dados como ponto de partida, permitindo posterior estruturação e análise cuidadosa. Essa escolha estratégica não só aprimora a compreensão dos detalhes presentes nos dados, mas também reforça a profundidade e a autenticidade da análise qualitativa.

A abordagem escolhida para analisar os dados foi baseada na técnica de Análise de Conteúdo, seguindo as premissas de Bardin. A análise de conteúdo representa uma técnica de processamento de dados obtidos, concentrada na interpretação de materiais de natureza qualitativa. Essa abordagem garante uma descrição objetiva, sistemática e mantém a riqueza manifesta no momento da coleta desses dados (Guerra, 2014).

A utilização da técnica de análise de conteúdo é de suma importância, pois possibilita demasiadamente uma compreensão aprofundada das mudanças documentadas, como alterações em políticas internas, termos de privacidade e outras práticas relacionadas à LGPD; ajuda a identificar práticas específicas de proteção de dados adotadas no contexto das escrituras, destacando medidas implementadas para garantir conformidade com a referida lei; bem como, permite avaliar como o cartório notarial se adaptou às diretrizes da LGPD no setor de escrituras, identificando possíveis desafios, sucessos e lacunas na implementação.

## 6 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para a análise dos dados, adotou-se a técnica de análise de conteúdo, seguindo as premissas de Bardin, onde as informações foram coletadas por meio de entrevistas semiestruturadas. O estudo contou com a participação de seis funcionários que fazem parte do corpo funcional do setor de escritura do Cartório localizado em Paulista/PE. As entrevistas foram conduzidas através de gravações via aplicativo WhatsApp, com a devida autorização dos participantes, e posteriormente transcritas, mediante leitura flutuante das pesquisadoras, e revisadas para garantir a fidelidade à fala dos entrevistados. Os detalhes sobre a caracterização das entrevistas estão apresentados na Tabela 1.

Funcionários	Setor em que trabalha	Está inserido antes e após a LGPD	Tempo na empresa	Encontra-se informado sobre as novas exigências da LGPD
Funcionário 01	Escritura	Sim	10 anos	Sim
Funcionário 02	Escritura	Sim	06 anos	Sim
Funcionário 03	Escritura	Sim	08 anos	Sim
Funcionário 04	Escritura	Sim	10 anos	Sim
Funcionário 05	Escritura	Sim	08 anos	Sim
Funcionário 06	Escritura	Sim	06 anos	Sim

Fonte: Elaborado pelas autoras

A análise das entrevistas foi conduzida sob duas perspectivas distintas. Inicialmente, foi considerada a visão do entrevistado, na qual foram formuladas quatro perguntas com o intuito de identificar como se desenvolviam os processos comunicativos e a proteção de dados antes da implementação da LGPD. Posteriormente, uma segunda abordagem foi adotada, envolvendo também quatro perguntas, com o propósito de compreender como se configuravam os processos comunicativos e a proteção de dados após a implementação da LGPD. Essa estrutura possibilitou a análise do conteúdo das respostas, permitindo a avaliação das justificativas apresentadas pelos entrevistados ao longo do tempo.

Na primeira parte das entrevistas, foram explorados aspectos relacionados à dinâmica dos processos comunicativos e à proteção de dados anteriores à

implementação da LGPD. Foi perguntado inicialmente aos entrevistados “como eram os processos de comunicação interna e externa no cartório no setor de escritura antes da implementação da LGPD?” A seguir, apresentamos a visão dos entrevistados sobre a pergunta 05:

*Entrevistado 1: “A comunicação interna e externa sempre foi executada de forma eficiente e transparente, pautada na linguagem clara, respeitosa e objetiva, sendo a principal característica a manutenção da segurança jurídica e perpetuidade aos interesses jurídicos do cidadão, obedecendo às obrigações legais do notário e a missão da empresa.”*

*Entrevistado 2: “Sempre foram feitas de forma clara e objetiva tanto com os funcionários, bem como com os clientes, porém não se tinha alguns cuidados e zelo no momento de passar uma determinação, informação, lavratura de um determinado ato, escaneamento, salvamento de um arquivo na nuvem, backup, etc.”*

*Entrevistado 3: “Com relação a isso, o cartório sempre teve suas questões de segurança, nós como funcionários sempre fomos treinados a não passar informações que não fossem da parte responsável pelo processo, nem pela matrícula do imóvel. Não passar informações por telefone de um terceiro ou até mesmo as pessoas que poderiam dizer que eram aquela pessoa responsável, porém sempre foi vetado esse tipo de informação, a gente só passava as informações realmente a quem de fato fosse parte dentro do procedimento do processo.”*

*Entrevistado 4: “O manejo e a troca de informações internas se manteve sem alterações, haja vista o ambiente de trabalho já nos fazer conscientes de como tratar, conversar, levar e trazer informações principalmente de terceiros. Com relação as comunicações externas, o cuidado e o sigilo com determinados dados e informações sempre foi realizado. O cuidado com documentos e dados pessoais sempre foi executado no cartório, haja vista a natureza do local. Sempre foi dado o sigilo nas informações e documentos que não tinham por sua natureza a publicidade.”*

*Entrevistado 5: “Mesmo sem existência da LGPD, a serventia já adotava alguns métodos de proteção e privacidade dos dados fornecidos pelos clientes, com a vigência da Norma, muitos desses procedimentos foram adaptados aos dispositivos da Lei, e outros foram alterados para que a norma fosse plenamente cumprida.”*

*Entrevistado 6: “Não senti diferença, a gente já tinha os mesmos cuidados que tem na LGPD com relação a essas comunicações.”*

Após análise das respostas fornecidas, constata-se uma coerência geral nos processos de comunicação interna e externa no setor de escritura do cartório antes da implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). 50% dos entrevistados ressaltaram que a comunicação sempre ocorreu de maneira eficiente e transparente, caracterizada por uma linguagem clara, respeitosa e objetiva. Isso significa um reconhecimento por parte dos funcionários da importância da segurança jurídica e do respeito aos interesses dos clientes. Essa constatação está

alinhada com Chinem (2010), que destaca o papel crucial da comunicação corporativa na busca pela excelência e na eficácia da tecnologia empresarial.

Entretanto 33,33% dos entrevistados apontaram uma falta de cuidado e atenção em certas atividades, como a transmissão de informações, a elaboração de atos e o escaneamento de documentos, e citaram que alguns procedimentos tiveram que ser adaptados após a entrada da lei. Isso indica uma consciência sobre a importância dos processos, mas também a necessidade de aprimoramentos na execução. Confirmando e estando de acordo com Alves (2020), que destaca a importância de compreender adequadamente os dados para estar em conformidade com a lei, através de procedimentos adequados.

Do total de entrevistados, 66,67% destacaram ainda a relevância dada à segurança e confidencialidade das informações, tanto internas quanto externas, com os funcionários sendo treinados para evitar o compartilhamento de informações desnecessárias e para proteger os dados pessoais dos clientes. A comunicação externa conforme explicado por Bahia (2013), abrange todas as informações e comunicados emitidos pela organização empresarial destinados ao público, ou seja, é uma ferramenta essencial para enfrentar as questões levantadas pelos meios de comunicação.

De maneira geral, as respostas indicam que o cartório já possuía uma cultura de comunicação clara e segura antes da implementação da LGPD, embora tenham sido identificadas áreas para aprimoramento. A conscientização prévia sobre a importância da segurança dos dados pode ter facilitado a transição para a conformidade com a legislação de proteção de dados.

A pergunta seguinte, pergunta 06, teve o objetivo de identificar as principais práticas relacionadas à privacidade e proteção de dados antes da implementação da LGPD. Questionou-se: “Quais eram as principais práticas em relação à privacidade e proteção de dados?” Seguem as respostas:

*Entrevistado 1: “O não fornecimento de informações, documentos, status de protocolos a terceiros, exceto por meio de certidão que é um documento previsto em lei, provimentos e demais normas vigentes.”*

*Entrevistado 2: “Com relação as práticas à privacidade e proteção de dados, o cartório sempre adotou uma postura de que qualquer informação a respeito de informações de clientes só passar para aqueles que fosse parte do documento sem que a parte precise justificar a finalidade. Outra prática que era feita dentro do cartório antes da LGPD, era quando dá lavratura de um ato eletrônico ou quando alguma parte possui idade superior a 80 anos, que o funcionário realizava o serviço na frente de outros clientes no aguardo de atendimento pois era preciso ler os dados na frente dos mesmos.”*

*Entrevistado 3: “As práticas era essa questão mesmo de não dar informações a quem não fosse responsável por aquele processo, de negar as informações a quem não fizesse parte daquele procedimento.”*

*Entrevistado 4: “Cautela no manuseio de dados e documentos, sigilo nos atos que por sua natureza já exigem confidencialidade, limite ao externalizar determinadas informações através de e-mail ou ligações telefônicas.”*

*Entrevistado 5: “Vários procedimentos já eram praticados, mas pra destacar dois deles, seriam: Os atos praticados, após sua finalização só poderiam ser entregues as partes envolvidas ou um terceiro autorizado. Outro procedimento era a*

*digitalização de todos os documentos apresentados, com cópia de segurança devidamente conferida pelo Titular.”*

*Entrevistado 6: “a gente sempre teve o mesmo cuidado com relação a essa questão de dados, a gente tinha o cuidado de não fornecer, a questão de nome, CPF, essas coisas. Porque já era uma questão até própria da empresa mesmo a gente não fornecer.”*

Alisando as respostas acima verificou-se que todos os entrevistados destacaram a prática de não fornecer informações a terceiros não relacionados ao processo em questão, mesmo antes da implementação da lei. Isso demonstra uma consistência nas políticas de privacidade e proteção de dados dentro do cartório. Os entrevistados 1, 4 e 5 mencionaram explicitamente a importância do sigilo e da cautela no manuseio de dados e documentos, especialmente em situações que exigem confidencialidade, indicando uma preocupação com a segurança dos dados dos clientes. Isso significa que o setor de escritura já adotava práticas e cuidados alinhados com os requisitos da lei, garantindo a integridade dos atos realizados em seu âmbito, os quais são solicitados por diversos usuários, atendendo assim o objetivo citado por Pinheiro (2021).

O entrevistado 6 enfatizou a importância de não fornecer informações pessoais, como nome e CPF, destacando que essa prática já era uma questão fundamental para a empresa. Isso indica uma consciência profunda sobre a importância da proteção de dados e uma cultura organizacional que valoriza a privacidade dos clientes.

No entanto o entrevistado 2 mencionou uma prática específica relacionada a pessoas com idade avançada, garantindo que os procedimentos fossem realizados na frente de outros clientes para evitar qualquer suspeita de manipulação indevida de informações. Embora essa abordagem demonstre sensibilidade para com grupos vulneráveis e uma preocupação personalizada na proteção de seus dados, o fato de realizar o procedimento na frente de outros clientes levanta preocupações sobre a proteção dos dados.

Apesar de algumas variações nas práticas específicas mencionadas pelos entrevistados, nota-se uma consistência geral nas políticas e procedimentos relacionados à privacidade e proteção de dados dentro do cartório, especificamente no setor de escritura antes da implementação da LGPD. No entanto, é provável que tenham ocorrido mudanças significativas com a entrada em vigor da referida lei.

A próxima pergunta, enumerada como 07, foi feita com o intuito de obter informações sobre como as informações dos clientes eram tratadas em relação à confidencialidade. A pergunta foi: "Como eram tratadas as informações dos clientes em termos de confidencialidade?" Aqui estão as respostas:

*Entrevistado 1: “Sempre houve o cuidado nos atendimentos, na elaboração de atos, digitalização e arquivamento das documentações dos clientes, em obediência as diretrizes do titular da serventia e aos princípios notariais.”*

*Entrevistado 2: “Sempre foi feito através de escaneamento, backup e armazenamento na nuvem.”*

*Entrevistado 3: “com relação a confidencialidade isso sempre, mesmo antes da questão dessa lei, a gente sempre foi muito orientado a ter muito cuidado pra não passar informações a pessoas que não eram responsáveis por aquilo pra que não viesse a recair algum problema sobre o cartório, pra que depois aquela pessoa*

*responsável não viesse querer processar o cartório de alguma forma, por dizer que foi vazado algum dado sem autorização dele. Então assim, tudo que a gente fazia, tentava acertar ao máximo em relação a isso, pra pegar um documento aquela parte teria que autorizar um outro a vir buscar, seja uma autorização por e-mail, telefone, alguma forma que a gente conseguisse confirmar que era aquela pessoa.”*

*Entrevistado 4: “Sempre houve conscientização nas confidencialidades de informações dos clientes, quando exigidos por formalidade e por legislação.”*

*Entrevistado 5: “Desde sempre informações e documentações pessoais das partes envolvidas nos atos celebrados só são fornecidos aos mesmos, através de requerimento impresso assinado pelo solicitante.”*

*Entrevistado 6: “Também com os mesmos cuidados que a gente já tem, não era assim tão redobrado quanto é hoje, mas sempre se teve o cuidado de não fornecer nenhum documento de cliente quando era arquivado aqui, nome, CPF, identidade.”*

Todos os entrevistados mencionam que havia algum tipo de procedimento ou cuidado em relação à confidencialidade das informações dos clientes, ressaltam ainda a importância de seguir as normativas e diretrizes institucionais. A digitalização e armazenamento seguro das informações é mencionada por um terço dos entrevistados como prática comum. Há uma ênfase em todos os entrevistados na importância da conformidade com a legislação e as diretrizes institucionais. A necessidade de autorização por parte dos clientes para acesso às informações é destacada em 50% das respostas.

A conscientização sobre a confidencialidade das informações dos clientes é destacada de forma mais explícita pelos entrevistados 3, 4 e 6, enquanto os outros apenas mencionam que havia cuidados sem entrar em detalhes sobre conscientização específica. As respostas dos entrevistados indicam que havia uma preocupação geral com a confidencialidade das informações dos clientes, mas existem diferenças na forma como essa preocupação era abordada e implementada, incluindo os métodos de armazenamento, a necessidade de autorização e o nível de conscientização sobre o assunto.

O Entrevistado 6 menciona que os cuidados existem desde sempre, mas reconhece que atualmente são mais intensificados. Essa intensificação ocorre devido artigo 23, §4º da Lei 13.709/18, uma vez que afeta diretamente os métodos de coleta, armazenamento e segurança dos dados pessoais envolvidos na atividade (Brasil, 2018).

Portanto, as respostas demonstram que, embora haja variações nos métodos específicos adotados e na ênfase dada a certos aspectos, como a autorização para acesso às informações, todos os entrevistados compartilham a preocupação com a confidencialidade das informações dos clientes e a conformidade com as normativas legais e institucionais.

A pergunta 08 tinha como objetivo identificar a capacitação dos funcionários em relação aos dados sensíveis dos clientes antes da implementação da lei. Perguntou-se: “Houve alguma conscientização específica sobre questões de privacidade antes da LGPD? Treinamentos?” Nessa questão um dos entrevistados não respondeu. Abaixo segue as respostas:

*Entrevistado 1: “A conscientização foi à adequação as novas regras e manutenção das medidas em proteção ao usuário já realizadas pela empresa, através de*

*palestras, cursos, juntamente com os trabalhos de conscientização diários prestados pelos encarregados do setor de escritura e por parte da administração da empresa.”*

*Entrevistado 2: “Sim”.*

*Entrevistado 3: “Não, com relação a treinamentos específicos em relação a isso não. Sempre teve essa conscientização no sentido da privacidade, da confidencialidade de dados, sempre teve esse cuidado, mas questão de treinamentos específicos pra isso antes não”.*

*Entrevistado 4: “Sim, mesmo que as Serventias Extrajudiciais já sejam órgãos que em sua natureza o cuidado e cautela de informações já estejam inseridas em sua natureza, com base em seu regimento estadual, houveram treinamentos para adaptações e reforço nos atos que já era tomado para a execução dos trabalhos quando a Lei viesse a tomar vigência”.*

*Entrevistado 5: “A empresa sempre orientou de forma geral sobre o cuidado com o tratamento dos dados das partes, a fim de que tais informações sempre fossem preservadas. Quanto a treinamentos, não lembro de nenhum relacionado ao tema antes da Lei”.*

*Entrevistado 6: Não foi respondida.*

Ao serem questionados sobre treinamentos ou orientações com os dados sensíveis dos clientes antes da LGPD, a maioria dos entrevistados respondeu que teve orientação ou algum tipo de informação. A conscientização sobre questões de privacidade varia entre os respondentes, muitas vezes por esse assunto não receber uma atenção necessária. Observa-se que treinamentos específicos sobre privacidade eram menos comuns, e o cartório nem sempre priorizava a educação dos funcionários sobre práticas seguras de manuseio de dados pessoais.

O segundo bloco das entrevistas, foram explorados aspectos relacionados à dinâmica dos processos comunicativos e à proteção de dados posteriores à implementação da LGPD. A pergunta 09 era aberta e sugere como foram feitas as mudanças nos processos de comunicação após a LGPD. Para essa questão se exigiria do entrevistado a explicação de como o setor de escritura adaptaram suas práticas de comunicação para estar em conformidade com os requisitos de privacidade e proteção de dados da LGPD. Questionou-se: “Quais mudanças específicas foram implementadas nos processos de comunicação após a entrada em vigor da LGPD?” Para a questão, os seis entrevistados responderam:

*Entrevistado 1: “Com o advento da lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Provimento nº 134 de 24/08/2022 CNJ e provimento estadual, foram definidos critérios mais rigorosos de preservação de dados, exemplo: as gravações realizadas para lavratura de atos eletrônicos e emissão de certificados digitais pela plataforma do e-Notariado, atualmente realizadas em sala reservada, preservando o sigilo de dados pessoais expostos durante as videoconferências; os atendimentos no balcão para coleta das informações sofreram alterações, exemplo: ao invés do cliente informar verbalmente seus dados, solicitamos o preenchimento dessas informações por escrito; os processos em tramitação, não estão ficando sobre as bancadas, visando evitar vazamento de dados por terceiros; foi criado um canal pelo WhatsApp corporativo exclusivo para o setor de escrituras, para envio e recebimento de dados de clientes; o não compartilhamento de senhas entre os funcionários; acessos restritos a determinados campos dos sistemas, visando uma menor circulação de dados entre*

*os colaboradores; descarte correto de rascunhos ou de documentos inutilizados; dentre outras sistemáticas diárias realizadas nos atendimentos presenciais ou digitais, que foram ajustadas para maior segurança”.*

*Entrevistado 2: “Após a implementação da LGPD passamos a adotar uma postura de cautela em qualquer fase de comunicação, podendo ser no momento de passar alguma orientação, recepcionar um documento até a lavratura de um ato. Tivemos que mudar a forma de lavratura de atos eletrônicos e que tenha parte com idade superior a 80 anos de idade, em que foi disponibilizada uma sala específica para tais atos. Após a implementação da Lei, qualquer certidão de atos lavrados em nossa serventia tem que ter sua justificativa. Os protocolos de recepção têm que ter algumas informações da parte. Nas minutas a parte já estar cientificada que os dados ali postos será devidamente arquivada e armazenada com base na Lei da LGPD, etc.”.*

*Entrevistado 3: “Fomos orientados ao grande perigo que o cartório poderia vir sofrer sanções, penalidades muito altas, questões financeiras, multas altíssimas, então assim, tem se batido muito mais na tecla depois que entrou em vigor a questão da lei. Antes se tinha um cuidado, mas depois se aumentou muito a questão do cuidado, de realmente não expor, de ter realmente aquele cuidado com dados do cliente, aumentou muito mais”.*

*Entrevistado 4: “As mudanças foram mais evidentes nas tratativas externas. As comunicações e avaliações de documentos feitos internamente se manteve sendo realizada com acréscimo de alguns cuidados a mais. No entanto as informações prestadas e inseridas em documentos que são emitidos e externalizados sofreram adaptações. A exemplo os dados de um determinado solicitante, que é obrigatório para os sistemas, deixaram de ser impressos em certidões e em protocolos”.*

*Entrevistado 5: “Foram adotados protocolos mais rígidos de armazenamento, controle e fornecimento de toda e qualquer informação das quais a serventia tem acesso. Um exemplo é o termo de responsabilidade de fornecimento de dados que todos os usuários dos serviços precisam preencher antes da prática de qualquer ato”.*

*Entrevistado 6: “A empresa passou pra todos os funcionários um termo de responsabilidade, que não tinha, e de privacidade de todos os dados, que a gente tinha de confidencialidade de todos os dados dos clientes e para não repassar a ninguém. Tudo aqui que a gente visse de informação a gente não poderia passar para ninguém, então esse foi um dos principais, assinar esse contrato assumindo essa responsabilidade de confiabilidade”.*

As respostas dadas refletem a inclusão das mudanças específicas, como revisões nas políticas de privacidade, consentimento explícito para coleta e uso de dados, medidas de segurança cibernética aprimoradas e possíveis efeitos na segmentação e personalização de mensagens. Como citado por Alves (2020) para estar em conformidade com a lei, é fundamental compreender e classificar adequadamente os dados a serem processados, por meio da implementação de políticas, procedimentos e programas de gestão para a coleta, processamento, análise, armazenamento, compartilhamento, reutilização e exclusão dessas informações.

Com isso, as respostas dos entrevistados reforçam como a comunicação foi modificada após a implementação da LGPD. Segue trechos reforçadores da entrevista:

*“...os atendimentos no balcão para coleta das informações sofreram alterações, exemplo: ao invés do cliente informar verbalmente seus dados, solicitamos o preenchimento dessas informações por escrito...”*

*“Após a implementação da LGPD passamos a adotar uma postura de cautela em qualquer fase de comunicação, podendo ser no momento de passar alguma orientação, recepcionar um documento até a lavratura de um ato”.*

*“Antes se tinha um cuidado, mas depois se aumentou muito a questão do cuidado, de realmente não expor, de ter realmente aquele cuidado com dados do cliente, aumentou muito mais”.*

*“...dados de um determinado solicitante, que é obrigatório para os sistemas, deixaram de ser impressos em certidões e em protocolos”.*

*“Foram adotados protocolos mais rígidos de armazenamento, controle e fornecimento de toda e qualquer informação, das quais a serventia tem acesso”.*

*“A empresa passou pra todos os funcionários um termo de responsabilidade, que não tinha, e de privacidade de todos os dados, que a gente tinha de confidencialidade de todos os dados dos clientes e para não repassar a ninguém”.*

Portanto, é relevante considerar como essas mudanças impactaram a transparência e a confiança do consumidor nas organizações.

A pergunta 10 era aberta e tinha como objetivo entender como os colaboradores tomaram conhecimento das ações que poderiam ser realizadas após a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, desse modo, questionou-se: “Como a equipe foi treinada ou informada sobre as novas exigências da LGPD relacionadas à privacidade e proteção de dados?”. A seguir as respostas dos entrevistados:

*Entrevistado 1: “Por meio de palestras fornecidas pela empresa, curso, livros e demais materiais que proporcionaram a equipe conhecimento quanto as regras de proteção ao uso e compartilhamento de dados.”*

*Entrevistado 2: “A equipe foi treinada pela Direção da Empresa, Setor de Informática e o encarregado do setor.”*

*Entrevistado 3: “Com relação ao setor de Escritura foram designadas duas pessoas para que ficasse a frente e se aprofundasse mais com relação a essa lei para ficar mais por dentro, saber como funcionava, o que se podia, o que não podia, então através dessas pessoas que fomos orientados com relação a questão da privacidade e proteção dos dados dos clientes, através dos funcionários que se aprofundaram mais e de certa forma trouxeram o conhecimento e treinamento para os outros.”*

*Entrevistado 4: “Foram promovidos encontros e reuniões para apresentação e debate da lei. Nelas foram realizadas trocas de informações e experiências que pudessem trazer execuções no cuidado com os dados pessoais de maneira mais eficaz.”*

*Entrevistado 5: “Alguns colaboradores participaram de palestras/workshops relacionados ao tema. A empresa promoveu encontros para falar sobre o assunto, bem como, elaborou uma cartilha para conscientização sobre o tema.”*

*Entrevistado 6: “Não houve um treinamento, houve uma palestra. Foi a encarregada do setor que deu junto com outras pessoas, falando dessa questão e trazendo à tona alguns procedimentos pra a gente ter o cuidado ainda maior, tipo fornecer dados por telefone, tipo matrícula, o nome do cliente mesmo, o cuidado de não ficar falando alto os dados dos clientes na hora da confirmação, da conferência dos clientes.”*

Diante das respostas dos colaboradores foi possível identificar que o cartório notarial estudado designou 25% dos colaboradores do setor de escrituras (2 dos 8 funcionários ao qual o setor possui) para qualificarem-se na lei e suas mudanças, sendo desse modo replicadores da informação aos demais e contribuindo para a propagação do conhecimento na organização, de modo que se tornam mentores dos parceiros de trabalho durante esse processo de aprendizagem.

Com o intuito de disseminar a informação aos demais colaboradores, de forma clara e abrangente, também foi utilizada a estratégia de promover palestras, encontros e reuniões para discussão do tema e maior comunicação da informação. Um dos entrevistados cita que juntamente a essas ações foi disponibilizado uma cartilha para conscientização sobre o tema. Como já citado por Lemos (2011), a comunicação interna é uma parte integral da comunicação organizacional, focalizando um público estratégico essencial para as empresas: seus funcionários.

A pergunta seguinte, pergunta 11, também de caráter aberta, tem por finalidade que os entrevistados esclareçam os desafios encontrados no processo de mudança e adequação a LGPD, visto que alguns processos sofreram alterações, como já esclarecido anteriormente na pergunta 09. Desse modo questionou-se: Quais desafios ou adaptações foram necessários para garantir a conformidade com a LGPD? Foram obtidas as respostas abaixo:

*Entrevistado 1: “Os desafios de maiores impactos foram conciliar o princípio da publicidade, intrínseco a função notarial, ao domínio da lei e suas demais instruções, normas e provimentos correlatos por parte dos colaboradores. Contudo, os desafios foram superados através do suporte que vem sendo fornecido pela empresa, através de trabalhos educativos quanto a LGPD, gerando adaptações eficientes.”*

*Entrevistado 2: “O principal desafio em relação a LGPD foi a adequação aos processos em relação a lei e aos clientes.”*

*Entrevistado 3: “Os desafios são os clientes mesmo, que as vezes acham que o cartório está indo além, que está pedindo demais, que é exigência demais, porém ele não vê que aquilo é pra a própria segurança dele. Por exemplo, quando estamos atendendo um cliente não podemos falar o número de documento, tem que pedir o documento e digitar, dados que venham a expor o cliente. Quando é um vídeo com um idoso, não podemos fazer para todo mundo ouvir o que é que ele está fazendo, qual o tipo de instrumento que ele está realizando, para não expor o cliente. Então assim, tem clientes que concordam e tem clientes que acham demais, que o cartório é exigente demais, só que no fim de tudo, o maior protegido, o maior beneficiado é o cliente. Então o desafio maior é trabalhar com gente, porque muitos deles não entendem.”*

*Entrevistado 4: “Os maiores desafios foram as readaptações de atos e execuções realizadas no ambiente de trabalho, as quais eram utilizadas nos atendimentos ao público. Informações que não são mais fornecidas e formas de atendimento que não são feitas mais da maneira que eram realizadas antes. Alguns atendimentos dependem de sigilo.”*

*Entrevistado 5: “Mesmo tendo um capítulo específico voltado para cartório, a lei não é tão clara quanto aos procedimentos, bem como, instituiu processos muito distintos as atividades praticadas. Foi necessário um esforço coletivo, como leituras e releituras da lei e do provimento do CNJ, para que fosse possível minimamente se adaptar as exigências legais.”*

*Entrevistado 6: “Uma mudança relacionada ao cliente em si, é que toda vez que o cliente trás documentos, que ele da entrada no protocolo, existe uma norma lá falando que ele está ciente que embora o cartório use a LGPD, que é a lei que protege os dados dos clientes, o cartório por oferecer um serviço público, ao qual podemos sim fornecer a qualquer pessoa através de certidão, qualquer ato realizado aqui no cartório, embora exista a lei protegendo a questão ligada a publicidade. Então quando o cliente dá entrada num processo aqui, seja numa escritura ou procuração, ele fica ciente de que existe essa questão que o cartório pode sim fornecer certidão. Inclusive nos atos, além dos protocolos, também sai essa informação no final do texto. Outro procedimento que também mudou em relação a LGPD, que até então não tinham o cuidado, é com relação aos rascunhos. Os rascunhos eram utilizados com documentos de outros clientes, embora já tivéssemos o cuidado de não apresentar esse rascunho pra outro cliente, para conferir alguma minuta ou algo do tipo, utilizavam esses rascunhos para questão internas mesmo, como também para estudo. Então depois da implementação da LGPD, nem para isso podemos utilizar documentos de clientes ou que contenham informações de clientes. Seja identidade, CPF, certidão de nascimento ou qualquer documento que tenha dados dos clientes.”*

Analisado as respostas, um dos entrevistados expressa que um dos desafios de maior impacto é conciliar o que a LGPD expressa em proteção e exposição de dados com o princípio da publicidade ao qual os cartórios notariais estão incluídos, pois conforme a lei nº 8.935/1994, “serviços notariais e de registro são os de organização técnica e administrativa destinados a garantir a publicidade, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos” (Brasil, 1994). Sendo assim os cartórios notariais responsáveis por conferir a “fé pública” a diversos documentos.

Após análise das demais respostas, nota-se que foi um desafio a mudança tendo em ênfase o atendimento ao público por alguns entrevistados, onde nesse processo podem ocorrer vazamento de dados pessoais, pontuando que temos a comunicação externa como uma ferramenta essencial a transparência e confiança da empresa com a sociedade. Como citado por um dos entrevistados:

*“O principal desafio em relação a LGPD foi a adequação aos processos em relação a lei e aos clientes.”*

*“Mesmo tendo um capítulo específico voltado para cartório, a lei não é tão clara quanto aos procedimentos...”*

*“Os maiores desafios foram as adaptações de atos e execuções realizadas no ambiente de trabalho, as quais eram utilizadas nos atendimentos ao público... formas de atendimento que não são feitas mais da maneira que eram realizadas antes. Alguns atendimentos dependem de sigilo.”*

Como enfatizado por um dos entrevistados, as alterações nos tratamentos dos dados para garantir o cumprimento da LGPD e a proteção das informações, por vezes, são visualizados pelos clientes de modo negativo, e que acarretam dificuldade na atividade diária notarial, o que apresenta uma relutância externa as adequações. É possível verificar nos trechos:

*“Os desafios são os clientes mesmo, que as vezes acham que o cartório está indo além, que está pedindo demais, que é exigência demais.”*

*“tem clientes que concordam e tem clientes que acham demais, que o cartório é exigente demais... Então o desafio maior é trabalhar com gente, porque muitos deles não entendem.”*

A última pergunta do questionário, enumerada 12, sugere uma análise sobre como a relação entre o cartório e clientes mudou em termos de comunicação e tratamento de dados após a entrada em vigor da LGPD. A questão era “Houve alterações perceptíveis na relação com os clientes em termos de comunicação e tratamento de dados”? A seguir as respostas dos entrevistados:

*Entrevistado 1: “Sim, os ajustes nos atendimentos das demais etapas até conclusão do ato, posterior digitalização e arquivamento já mencionados aqui são eficientes e proporcionam proteção aos dados dos usuários de nossos serviços.”*

*Entrevistado 2: “Sim. Os clientes passaram a ter mais confiança na prestação de serviços realizados pela Serventia”.*

*Entrevistado 3: “Sim, por exemplo que falei anteriormente, essa questão de não falar os dados. Exemplo: número de identidade, número de CPF, telefone, e-mail e os dados pessoais do cliente, não podem ser solicitados verbalmente, temos que pedir ao cliente o documento, para que possamos através dele obter a informação e assim cadastrar o cliente. Como também, existe o processo que muitos clientes buscam informações sobre escrituras, mas só é liberado através de certidão, que é o documento público autorizado para dar a informação de algum dado que se tem no cartório ao cliente, caso o cliente não tenha o documento, terá que solicitar uma certidão para que os dados só saiam de acordo com aquele instrumento.”*

*Entrevistado 4: “Parte da população que frequenta os ambientes de cartórios não tem ou não buscam acesso a tantas informações legislativas. Mas para as pessoas que costumam trabalhar com dados pessoais em cartório e ou plataformas digitais, percebem a mudança e melhoria nos pedidos trazidos pela LGPD. Passando mais segurança e respaldo no tratamento e guarda das informações pessoais.”*

*Entrevistado 5: “Sim, a começar da abordagem inicial até a conclusão de qualquer ato praticado, é nítido que a LGPD exerceu grande influência nos procedimentos. Além de redobrar os cuidados com os documentos e dados fornecidos pelas partes, alguns procedimentos precisaram ser alterados, para que a lei fosse efetivamente cumprida. Um exemplo são os atendimentos virtuais, antes eram praticados no*

*próprio balcão, hoje em dia passaram a ser integralmente praticados pelos setores internos, visando o máximo sigilo e segurança dos dados que são fornecidos em cada atendimento virtual.”*

*Entrevistado 6: “No geral, foram as folhas de rascunhos que mudaram, a questão de não passar nenhum tipo de informação de dados do cliente e entrega de documentos para somente as partes interessadas ou a um terceiro devidamente autorizado por ele, seja certidão, ou seja qualquer tipo de documento de um processo que você não é parte, você só pode pegar se houver autorização de uma das partes seja pelo telefone, por e-mail ou por WhatsApp. A leitura dos dados também não fazemos na frente dos outros clientes, pedimos ao cliente para conferir os dados, para que não fazemos a leitura desses dados em voz alta.”*

Diante das respostas dos entrevistados, é possível perceber que a LGPD trouxe mudanças na abordagem dos dados dos clientes. Todos os entrevistados de 1 a 6 afirmam que conseguem observar alterações nas comunicações e que conforme refletido nas respostas, apresentam benefícios nítidos tanto aos quais trabalham no cartório notarial estudado como aos clientes que utilizam da prestação desse serviço, pois proporcionam maior proteção das informações, trazendo assim maior confiança no serviço adquirido. Há um consenso sobre a maior proteção aos dados dos usuários e a importância da LGPD para a segurança da informação. Os entrevistados mencionam mudanças específicas em diferentes etapas dos serviços cartorários, como: atendimento presencial e virtual, coleta e tratamento de dados pessoais, emissão de documentos e certidões segurança e confidencialidade das informações.

Examinando mudanças na transparência do notariado em relação ao uso e coleta de dados pessoais, é perceptível as alterações na forma como os clientes interagem e confiam no cartório após a implementação da legislação promovendo uma adaptação nas estratégias de comunicação para garantir conformidade com a LGPD.

É notado que o processo de comunicação mudou diretamente devido ao não pronunciamento das informações legais, seja para preenchimento dos dados ou como para conferência, evitando assim vazamento das informações para outras pessoas não envolvidas no processo que possam estar no entorno. Foram reforçados os cuidados com a manipulação de dados pessoais, de forma verbal e escrita, afim de não sofrer sanções, multas e penalidades futuras por descumprimento a alguma exigência da LGPD. As respostas demonstram um bom nível de conhecimento sobre a LGPD e seus impactos nos serviços cartorários. Há uma percepção positiva da LGPD por parte dos entrevistados, que reconhecem os benefícios da lei para a segurança e a privacidade dos dados.

## **7 CONCLUSÃO**

Este trabalho buscou analisar se existe uma mudança no processo da comunicação antes e após a Lei Geral de proteção de dados com os clientes do cartório notarial localizado na cidade do Paulista/PE, uma vez que a comunicação é um elemento crucial para o desenvolvimento das atividades no cartório notarial e que existe a necessidade de garantir a segurança e a confidencialidade das

informações pessoais dos cidadãos, sendo fundamental para manter a confiança no sistema notarial e na justiça de um modo geral.

Com base no exposto, verifica-se que houve mudanças significativas no processo de comunicação com os clientes do cartório notarial antes e após a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Antes da referida lei, a comunicação era marcada por práticas tradicionais, como foco na divulgação de dados presencialmente e em canais de comunicação limitados. Após a lei, no entanto, impulsionou-se uma profunda transformação na forma como o cartório se comunica com seus usuários, exigindo a adoção de medidas necessárias que a lei exige, para garantir a segurança e a privacidade dos dados pessoais.

Constatou-se na pesquisa, conforme descrito pelos entrevistados, que antes da lei geral de proteção de dados os clientes informavam seus dados verbalmente. Após a implementação da LGPD, essa prática foi substituída pelo preenchimento de formulários escritos. Essa mudança representa uma adaptação no processo de coleta de informações, visando garantir maior segurança e controle sobre os dados pessoais dos clientes. Além disso, o cartório adotou uma postura mais cautelosa em todas as fases da comunicação. A empresa passou a ter uma abordagem mais cuidadosa em todas as interações com os clientes, desde a orientação até a realização de atos notariais. Essa mudança demonstra uma crescente conscientização sobre a importância da proteção de dados em todas as etapas do processo.

Através da percepção dos entrevistados também foi possível perceber que, após a LGPD, houve um aumento significativo no cuidado com os dados do cliente, destacando a importância de não expor ou compartilhar informações de maneira inadequada. Ademais a implementação da LGPD, dados sensíveis de solicitantes deixaram de ser impressos em certidões e protocolos, indicando uma mudança na prática de divulgação de informações sensíveis para proteger a privacidade dos indivíduos. A empresa implementou protocolos mais rigorosos para o armazenamento, controle e fornecimento de informações, refletindo uma preocupação em garantir a segurança e a confidencialidade dos dados dos clientes.

Além disso, todos os funcionários receberam termos de responsabilidade e privacidade relacionados à confidencialidade e proteção dos dados dos clientes, demonstrando um esforço da empresa em promover a conscientização e a conformidade com as regulamentações de proteção de dados. Diante disso, nota-se que a implementação da LGPD teve um impacto significativo no processo de comunicação com os clientes do cartório notarial, levando a uma maior conscientização e adoção de medidas para proteger a privacidade e a segurança dos dados pessoais.

Portanto, a LGPD trouxe mudanças significativas na comunicação do Cartório Notarial do Paulista/PE com seus clientes, exigindo a adoção de medidas para garantir a segurança, a transparência e o respeito à privacidade dos dados pessoais. Apesar dos desafios, percebe-se que o setor de escrituras se adaptou às novas exigências e estão bem mais preparados para atender às expectativas dos clientes na era digital, construindo relações de confiança e fidelidade.

É importante ressaltar que a LGPD ainda é uma lei relativamente nova, e os cartórios ainda estão se adaptando às suas exigências. Novos desafios e oportunidades surgirão com o tempo, exigindo um processo contínuo de aprimoramento da comunicação.

## 8 REFERENCIAS

ALVES, G. **Ciclo de Vida dos Dados e LGPD**. Disponível em <https://www.xpositum.com.br/ciclo-de-vida-dos-dados-e-lgpd>. Acesso em: 14 out. 2023.

ANOREG. **Lei Geral de Proteção de Dados – Instituto de Protesto – IEPTB**. 2020. Cartilha, São Paulo, 2021. Disponível em: [https://www.anoreg.org.br/site/wp-content/uploads/2021/10/LGPD\\_-\\_Cartilha\\_-\\_IEPTB-SP\\_1.pdf](https://www.anoreg.org.br/site/wp-content/uploads/2021/10/LGPD_-_Cartilha_-_IEPTB-SP_1.pdf). Acesso em: 14 out. 2023.

ANPD. **Portaria nº 1, de março de 2021. Estabelece o Regimento Interno da ANPD**. Portaria, Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes>. Acesso em: 14 out. 2023.

BAHIA, J. **Introdução à comunicação empresarial**. Rio de Janeiro: Mauad, 2013.

BRASIL. Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994. **Serviços Notariais e de Registro (Lei dos cartórios)**. Brasília, 994. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8935.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8935.htm). Acesso em: 15 out. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: (LGPD)**. Brasília, 2018. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm). Acesso em: 14 out. 2023.

CHINEM, R. **Introdução à comunicação empresarial**. São Paulo: Saraiva, 2010.

GESSNER, G. (2007) – **Comunicação**. Disponível em: <http://www.artigos.com/artigos/sociais/administracao/comunicacao-1511/artigo>. Acesso em: 10 ago. 2023.

GIL, A.C. (2008). **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas.

GUERRA, E. **Manual de Pesquisa Qualitativa**. Belo Horizonte: Grupo Anima Educação, 2014.

SAMPIERI, R; COLLADO, C; LUCIO, M. **Metodologia de Pesquisa**. São Paulo: Penso, 2013.

LE MOS, E. **Comunicação Interna como Diferencial em Relações Públicas**. In: FARIAS, L A (org.). **Relações Públicas Estratégicas – Técnicas, Conceitos e Instrumentos**. São Paulo: Summus, 2011.

MINAYO, M. C. S. (2014). **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: HUCITEC, 14<sup>a</sup> ed.

PINHEIRO, PP. **Direito Digital**. Editora Saraiva, 2021. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555598438/>. Acesso em: 14 out. 2023.

XIMENES, R L C. **Os cartórios e a proteção de dados**. Disponível em: <https://revistas.ponteditora.org/index.php/j2/article/view/623/445>. Acesso em: 14 out. 2023.