

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA

Lucas Dimitri Fernandes Alves

**Uma proposta de implementação do Serp no
CRM Salesforce**

Uberlândia, Brasil

2023

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA

Lucas Dimitri Fernandes Alves

**Uma proposta de implementação do Serp no CRM
Salesforce**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Faculdade de Computação da Universidade Federal de Uberlândia, Minas Gerais, como requisito exigido parcial à obtenção do grau de Bacharel em Sistemas de Informação.

Orientador: Fabiano Azevedo Dorça

Universidade Federal de Uberlândia – UFU

Faculdade de Ciência da Computação

Bacharelado em Sistemas de Informação

Uberlândia, Brasil

2023

Lucas Dimitri Fernandes Alves

Uma proposta de implementação do Serp no CRM Salesforce

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Faculdade de Computação da Universidade Federal de Uberlândia, Minas Gerais, como requisito exigido parcial à obtenção do grau de Bacharel em Sistemas de Informação.

Trabalho aprovado. Uberlândia, Brasil, 19 de junho de 2023:

Fabiano Azevedo Dorça
Orientador

Professor

Professor

Uberlândia, Brasil
2023

Resumo

Os cartórios são instituições que têm como função a guarda e a certificação de documentos com fé pública, tanto de forma pública como privada. De acordo com a Associação dos Notários e Registradores do Brasil, em novembro de 2020, o Brasil contava com 13.440 cartórios distribuídos em todos os municípios, proporcionando diversos serviços aos cidadãos, como registro de imóveis, emissão de certidões de nascimento e de firmas. O Governo Eletrônico, também conhecido como e-Governo ou e-Gov, utiliza tecnologias de informação, comunicação e automação para oferecer melhores serviços aá sociedade, às empresas e às comunidades. Para isso, busca abranger e integrar toda a cadeia de valor na oferta desses serviços, garantindo o equilíbrio adequado no uso dos recursos disponíveis e proporcionando atendimento em um só lugar. A Medida Provisória nº 1.085/2021, aprovada em maio de 2022, prevê a implementação do Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (Serp), por meio do qual atos e negócios jurídicos poderão ser registrados e consultados eletronicamente. O sistema permitiráé que usuários de cartórios sejam atendidos pela internet, utilizando um celular ou computador, possibilitando a desburocratização na obtenção e no registro de dados entre cartórios, tornando pagamentos eletrônicos possíveis e facilitando e agilizando o processo para qualquer serviço relacionado. Com esse contexto, este trabalho propõe desenvolver e demonstrar uma possível implementação do Serp utilizando o CRM Salesforce, tendo como objetivo a obtenção de uma noção do quanto mais práticos os processos se tornam quando se utiliza a ferramenta correta para tal. A proposta é facilitar o acesso geral da população e desburocratizar os serviços essenciais para a nossa sociedade.

Palavras-chave: Cartório, e-Government, Salesforce, Serp, CRM.

Resumo

Registry offices are institutions whose function is to store and certify documents with public faith, both publicly and privately. According to the Association of Notaries and Registrars of Brazil, in November 2020, Brazil had 13,440 registry offices distributed across all municipalities, providing various services to citizens, such as property registration, issuing birth and business certificates. Electronic Government, also known as e-Government or e-Gov, uses information, communication and automation technologies to offer better services to society, companies and communities. To this end, it seeks to cover and integrate the entire value chain in offering these services, ensuring an adequate balance in the use of available resources and providing service in one place. Provisional Measure No. 1,085/2021, approved in May 2022, provides for the implementation of the Electronic Public Records System (Serp), through which legal acts and transactions can be registered and consulted electronically. The system will allow notary office users to be served via the internet, using a cell phone or computer, enabling the reduction of bureaucracy in obtaining and recording data between notary offices, making electronic payments possible and facilitating and speeding up the process for any related service. With this context, this work proposes to develop and demonstrate a possible implementation of Serp using CRM Salesforce, with the aim of obtaining an idea of how much more practical the processes become when using the correct tool for this purpose. The proposal is to facilitate general access for the population and reduce bureaucracy in essential services for our society.

Key words: Registry, e-Government, Salesforce, Serp, CRM.

Lista de abreviaturas e siglas

CRM	Client Relationship Manager
MVP	Minimum Viable Product
SaaS	System as a Service
Serp	Sistema Eletrônico de Registros Públicos
SNR	Sistema Nacional de Registros de Imóveis

Sumário

	Lista de ilustrações	8
1	INTRODUÇÃO	1
1.1	Explorando a Relação entre o Serp e os CRMs como Salesforce	1
1.1.1	Benefícios	2
1.1.1.1	Centralização e Organização de Dados	2
1.1.1.2	Automação de Processos	2
1.1.1.3	Melhoria do Atendimento ao Cliente	2
1.1.2	Desafios	2
1.1.2.1	Segurança e Privacidade	2
1.1.2.2	Treinamento e Adoção	2
1.1.2.3	Personalização e Configuração	3
1.2	Objetivos	3
1.2.1	Objetivo Geral	3
1.2.2	Objetivos Específicos	3
1.3	Justificativa	4
2	TRABALHOS CORRELATOS	5
2.1	Facilidade de Utilização em casos excepcionais	5
2.2	Interações Similares	5
3	FUNDAMENTAÇÃO	7
3.1	Ferramentas Computacionais	7
3.1.1	Sistema Eletrônico de Registros Públicos	7
3.1.2	CRM (Customer Relationship Management)	7
3.1.3	Salesforce	8
3.1.3.1	Aplicações do Salesforce em Diferentes Setores	10
3.1.3.1.1	Setor de Vendas e Marketing	10
3.1.3.1.2	Setor de Serviços e Atendimento ao Cliente	10
3.1.3.1.3	Saúde	10
3.1.3.1.4	Educação	11
4	METODOLOGIA	12
4.1	Definição do Estudo de Caso	12
4.2	MVP	12
5	DESENVOLVIMENTO	14

5.1	Fluxo de E-mail Automático	19
5.2	Modelos de E-mail	20
5.3	Alertas de E-mail	23
6	CONCLUSÃO	26
	REFERÊNCIAS	27

Lista de ilustrações

Figura 1 – Fluxograma da aplicação	14
Figura 2 – Tela de nova solicitação	15
Figura 3 – Novos campos aparecendo conforme o tipo de solicitação - Imóvel	15
Figura 4 – Novos campos aparecendo conforme o tipo de solicitação - Casamento	16
Figura 5 – Tela inicial do Serp	16
Figura 6 – Tela de nova solicitação	17
Figura 7 – Tela com listas de suas solicitações	17
Figura 8 – Listagem de todas solicitações do Serp	18
Figura 9 – Amostra de possibilidade de filtragem por funcionário responsável	19
Figura 10 – Fluxo responsável pelo envio automático de Email	19
Figura 11 – Desenvolvido do email do tipo casamento para ser utilizado no fluxo da Figura 10	20
Figura 12 – Continuação da figura 11	21
Figura 13 – Continuação da figura 12	21
Figura 14 – Desenvolvido do email do tipo imóvel para ser utilizado no fluxo da Figura 10	22
Figura 15 – Continuação da figura 14	22
Figura 16 – Continuação da figura 15	23
Figura 17 – Continuação da figura 16	23
Figura 18 – Alerta por email do tipo casamento utilizado no fluxo da Figura 10	24
Figura 19 – Alerta por email do tipo imóvel utilizado no fluxo da Figura 10	24

1 Introdução

A ineficiência do processo Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (Serp) atual pode ser causado por vários fatores, incluindo burocracia excessiva, uso de tecnologias ultrapassadas e falta de integração entre diferentes sistemas. Os cartórios desempenham um papel fundamental na sociedade brasileira ao garantir a segurança jurídica e a autenticidade dos documentos públicos. No entanto, ainda há um grande desafio em modernizar e tornar mais eficiente o processo de registro de documentos.

Com a implementação do Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (Serp), em 2019 (CNJ, 2023), é esperado que os cartórios possam atender melhor à demanda da sociedade e reduzir o tempo de espera para o registro de documentos. No entanto, há ainda a necessidade de integrar o Serp com outros sistemas, como o de Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente (CRM), a fim de oferecer um atendimento mais eficiente aos usuários.

Nesse sentido, o presente trabalho propõe uma implementação do Serp no CRM Salesforce (SALESFORCE, 2023), visando tornar o processo de registro de documentos mais ágil e eficiente. A ideia é permitir que os cartórios utilizem as funcionalidades do Serp diretamente no Salesforce, facilitando a realização de operações e consultas em um único ambiente.

Para alcançar esse objetivo, serão realizadas pesquisas sobre as principais funcionalidades do Serp e do Salesforce, além de análises de casos de uso. Também será desenvolvida uma proposta de arquitetura para a integração entre os dois sistemas, levando em consideração questões como segurança, privacidade e compliance.

Palavras-chave: Cartório, e-Government, Salesforce, Serp, CRM.

1.1 Explorando a Relação entre o Serp e os CRMs como Salesforce

A relação entre o Sistema Eletrônico de Registros Públicos e os CRMs, como o Salesforce, oferece um potencial significativo para melhorar a eficiência, a qualidade do atendimento ao cliente e a gestão de informações nas instituições públicas. A integração adequada entre esses sistemas permite a centralização de dados, a automação de processos e a criação de um fluxo de trabalho integrado. No entanto, é crucial enfrentar os desafios de segurança, treinamento e personalização para garantir uma implementação bem-sucedida.

1.1.1 Benefícios

1.1.1.1 Centralização e Organização de Dados

Segundo (GREENBERG, 2010), o uso de um CRM permite a centralização de informações dos clientes em um único local. Isso facilita o acesso rápido e eficiente a dados relevantes, como histórico de transações, documentos e interações anteriores. Com uma visão completa do relacionamento com o cliente, os profissionais de registros públicos podem fornecer um serviço mais ágil e personalizado.

1.1.1.2 Automação de Processos

Um CRM oferece recursos de automação que podem agilizar processos manuais, reduzindo a carga de trabalho e melhorando a eficiência operacional. Tarefas como a geração automática de documentos, o acompanhamento de prazos e a notificação de atualizações podem ser automatizadas, permitindo que os profissionais dos registros públicos foquem em atividades de maior valor agregado.

1.1.1.3 Melhoria do Atendimento ao Cliente

Com um CRM, é possível acompanhar e responder às solicitações dos clientes de forma mais eficiente. Os registros públicos podem oferecer um atendimento personalizado e proativo, garantindo uma experiência positiva aos usuários. Além disso, o CRM fornece ferramentas para a análise de dados e métricas de desempenho, permitindo a identificação de áreas de melhoria no atendimento ao cliente.

1.1.2 Desafios

1.1.2.1 Segurança e Privacidade

A segurança dos dados é uma preocupação crítica, especialmente quando se trata de informações sensíveis armazenadas nos registros públicos. É necessário garantir que todas as medidas de segurança adequadas sejam implementadas, como criptografia de dados e controle de acesso, para proteger a privacidade dos usuários e evitar violações de segurança.

1.1.2.2 Treinamento e Adoção

A implementação de um CRM como o Salesforce exige treinamento adequado para os profissionais dos registros públicos. É essencial que eles compreendam os recursos do sistema e saibam como aproveitá-los ao máximo. Além disso, a adoção do novo sistema pode enfrentar resistência por parte dos funcionários, tornando necessário um plano de mudança organizacional eficaz.

1.1.2.3 Personalização e Configuração

Cada instituição de registros públicos possui requisitos e processos específicos. A personalização e configuração adequadas do Salesforce são essenciais para atender às necessidades individuais. Isso pode exigir a colaboração entre equipes de TI e profissionais dos registros públicos para definir os fluxos de trabalho, campos personalizados e automações necessárias.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Com o objetivo de melhorar a eficiência e a transparência dos processos de registro de documentos, uma solução interessante seria implementar um Sistema Eletrônico de Registros Públicos (Serp) no CRM Salesforce. Essa integração permitiria que os cartórios utilizassem as funcionalidades do Serp diretamente no Salesforce, tornando as operações e consultas mais ágeis e eficientes.

A implementação do Serp no Salesforce também traria benefícios em relação à transparência dos processos, uma vez que o sistema permitiria a rastreabilidade de todas as transações realizadas, fornecendo uma visão clara e detalhada do histórico de cada documento registrado. Além disso, essa integração poderia ajudar a simplificar o processo de registro, reduzindo a necessidade de intervenções manuais e aumentando a precisão e a confiabilidade das informações.

Em resumo, a integração do Serp com o CRM Salesforce pode ser uma solução eficiente e inovadora para melhorar a eficiência e transparência dos processos de registro de documentos. Se implementada corretamente, essa solução poderia beneficiar a sociedade como um todo, tornando o processo mais ágil, eficiente e confiável.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Desenvolver um fluxo de trabalho automatizado para o registro de documentos públicos, incluindo certidões de nascimento, casamento e óbito, escrituras e outros documentos legais.
2. Criar campos personalizados no CRM Salesforce para armazenar informações específicas de cada tipo de documento.
3. Integrar o sistema com fontes externas de dados, como bancos de dados governamentais, para garantir a precisão das informações registradas.
4. Implementar medidas de segurança robustas para proteger os dados registrados.

5. Disponibilizar uma interface amigável e intuitiva para os usuários, permitindo que eles possam facilmente localizar e acessar documentos registrados anteriormente.
6. Monitorar a eficácia do sistema e realizar ajustes para melhorar a usabilidade e a funcionalidade ao longo do tempo.

1.3 Justificativa

Este trabalho propõe explorar as possibilidades de integração do Serp com o Salesforce, visando tornar o processo de registro de documentos mais ágil e eficiente. A escolha desse tema se justifica pela importância do registro de documentos públicos para a segurança jurídica e a transparência de informações, além da necessidade de modernizar e aprimorar o sistema atual.

Além disso, este trabalho contribuirá para a área de tecnologia da informação, fornecendo uma análise sobre a integração do Serp com o Salesforce. A metodologia incluirá uma revisão bibliográfica sobre as principais funcionalidades do Serp e do Salesforce, bem como a análise de casos de uso. Com base nesses resultados, será desenvolvido um protótipo do sistema de registro contemplando o sistema Salesforce e suas funcionalidades, considerando questões importantes, como segurança, privacidade e compliance.

Dessa forma, espera-se que este trabalho contribua para a melhoria da eficiência e transparência do processo de registro de documentos públicos, bem como para a evolução da área de tecnologia da informação no setor público, fornecendo uma visão inovadora sobre a utilização de novas ferramentas disponíveis na área.

2 Trabalhos Correlatos

2.1 Facilidade de Utilização em casos excepcionais

A pandemia do Covid-19 forçou uma mudança significativa na forma como as pessoas trabalham, fazem negócios e têm seu convívio em sociedade. O isolamento social, o fechamento de empresas e a interrupção das atividades econômicas foram alguns dos impactos mais evidentes. As organizações foram forçadas a encontrar soluções para garantir a continuidade dos negócios e manter a produtividade de seus funcionários em um ambiente de trabalho remoto.

Nesse sentido, os sistemas eletrônicos de registros públicos são particularmente relevantes. Eles permitem que os serviços de registro e notariais sejam oferecidos de maneira totalmente eletrônica, sem a necessidade de contato físico. Isso é especialmente importante durante períodos de isolamento social, como o que ocorreu durante a pandemia do Covid-19.

Em (TORRES, 2021) podemos visualizar e entender os impactos da pandemia citada em todo um processo educativo que estava em curso, especificamente no Brasil, quando o sistema teve de sofrer a alteração para o ensino remoto. Em algumas regiões, pudemos observar até 1 ano letivo desperdiçado em razão do período de ressalva.

Dessa forma, podemos entender que, uma vez que os processos, principalmente de ordem pública, estejam devidamente alinhados com as tendências tecnológicas do seu tempo, os períodos de exceção, como a própria pandemia, ou demais eventos de porte mundial, podem se adaptar mais facilmente ao novo contexto apresentado.

2.2 Interações Similares

Segundo (SILVA; SANTOS, 2020), temos exemplos do Salesforce implementado em outros sistemas, como o Sistema Nacional de Registro de Imóveis (SNR). O objetivo é facilitar e aprimorar o processo de registro de imóveis, estabelecendo uma conexão direta e eficiente entre as duas plataformas.

O Sistema Nacional de Registro de Imóveis é uma plataforma centralizada que gerencia e armazena informações relacionadas aos registros de propriedades em todo o país. É um sistema utilizado pelos cartórios de registro para realizar o registro de imóveis e garantir a segurança jurídica das transações imobiliárias.

A interação do Sistema Eletrônico de Registros Públicos em Salesforce com o

Sistema Nacional de Registro de Imóveis traz uma série de benefícios significativos. Primeiramente, ela permite que os cartórios de registro acessem e atualizem os registros de imóveis diretamente pela plataforma Salesforce, eliminando a necessidade de alternar entre diferentes sistemas e agilizando o processo de registro.

Além disso, a integração possibilita a troca de informações em tempo real, garantindo a consistência dos dados entre as plataformas. Por exemplo, quando um registro de imóvel é feito pelo Sistema Eletrônico de Registros Públicos em Salesforce, as informações são automaticamente enviadas e atualizadas no Sistema Nacional de Registro de Imóveis, garantindo a sincronização dos dados.

A integração do Sistema Eletrônico de Registros Públicos em Salesforce com o Sistema Nacional de Registro de Imóveis resultará em uma experiência mais eficiente e simplificada para os cartórios de registro, os profissionais do setor imobiliário e os cidadãos em geral.

A redução de retrabalho, a eliminação da duplicação de dados e a automatização dos processos de registro de imóveis promoverão uma maior agilidade e produtividade no setor. Os cartórios de registro poderão utilizar a plataforma Salesforce como uma ferramenta centralizada para gerenciar e acompanhar todo o fluxo de trabalho, desde a submissão dos documentos até a emissão dos registros de imóveis.

Além disso, a integração proporcionará uma maior transparência e confiabilidade aos registros públicos. Ao conectar diretamente o Sistema Eletrônico de Registros Públicos com o Sistema Nacional de Registro de Imóveis, será possível garantir a veracidade e a consistência das informações, evitando erros e fraudes no processo de registro.

Outro impacto positivo é a melhoria no acesso e na disponibilidade dos registros de imóveis. Com a integração, os cidadãos poderão consultar e obter certidões e informações sobre imóveis de forma mais rápida e conveniente, seja por meio do portal online do Sistema Eletrônico de Registros Públicos ou nos próprios cartórios de registro. Isso contribuirá para uma maior democratização e transparência do acesso à informação pública.

3 Fundamentação Teórica

3.1 Ferramentas Computacionais

3.1.1 Sistema Eletrônico de Registros Públicos

Segundo ([Conselho Nacional de Justiça, 2016](#)), O Serp é uma plataforma digital desenvolvida com o propósito de informatizar e simplificar os processos de registro e acesso a informações e documentos de natureza pública. Esse sistema abrange diversas áreas, como registro civil, imobiliário, empresarial, de títulos e documentos, entre outros. Por meio dele, é possível realizar operações como o registro de nascimentos, casamentos e óbitos, a matrícula e averbação de imóveis, a constituição e alteração de empresas, bem como a anotação de contratos e documentos diversos.

O principal objetivo do Sistema Eletrônico de Registros Públicos é modernizar e agilizar a gestão desses registros, substituindo os antigos processos baseados em papel por uma plataforma online segura e confiável. Com isso, busca-se eliminar a burocracia e facilitar o acesso às informações públicas, tornando os procedimentos mais eficientes para os cidadãos e as entidades responsáveis pelos registros.

Além disso, o sistema proporciona maior integração e interoperabilidade entre os órgãos e instituições envolvidos, permitindo a troca de informações de forma eletrônica e em tempo real. Dessa forma, é possível reduzir erros, evitar duplicidades e melhorar a qualidade e consistência dos dados registrados.

3.1.2 CRM (Customer Relationship Management)

O CRM (Customer Relationship Management) pode ser traduzido como Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente. É uma abordagem estratégica que visa gerenciar e aprimorar as interações com os clientes, com o objetivo de construir relacionamentos duradouros, satisfatórios e mutuamente benéficos.

No mundo empresarial, segundo ([RIGBY; REICHHELD; SCHEFTER, 2002](#)), o relacionamento com o cliente é essencial para o sucesso e a sustentabilidade das organizações. Nesse contexto, o CRM desempenha um papel fundamental como uma abordagem estratégica para gerenciar e aprimorar as interações com os clientes. O CRM é baseado na premissa de que estabelecer relacionamentos duradouros e mutuamente benéficos com os clientes é mais vantajoso do que focar apenas em transações individuais.

O CRM envolve a coleta, o armazenamento e a análise de dados sobre os clientes, com o objetivo de compreender suas necessidades, preferências e comportamentos.

Essas informações são utilizadas para personalizar as estratégias de marketing, vendas e atendimento ao cliente, a fim de fornecer uma experiência mais satisfatória e relevante. Ao adotar o CRM, as empresas podem identificar oportunidades de negócio, antecipar demandas dos clientes e desenvolver ações de fidelização, contribuindo para a satisfação do cliente e o aumento da rentabilidade.

Uma das principais vantagens do CRM é a capacidade de centralizar e integrar dados de clientes provenientes de diferentes canais e interações. Essa integração permite uma visão holística do cliente, facilitando a identificação de padrões e tendências que podem auxiliar na tomada de decisões estratégicas. Além disso, o CRM também ajuda a melhorar a eficiência operacional, automatizando processos e permitindo o compartilhamento de informações entre os departamentos da empresa.

No entanto, a implementação eficaz do CRM requer não apenas tecnologia avançada, mas também uma mudança cultural e organizacional. É necessário que as empresas estejam comprometidas com a cultura do cliente, priorizando a experiência do cliente em todas as etapas do relacionamento. Além disso, a segurança e privacidade dos dados dos clientes devem ser garantidas, uma vez que o CRM lida com informações sensíveis. A colaboração e o treinamento dos funcionários também desempenham um papel crucial na maximização dos benefícios do CRM, assegurando que todos compreendam a importância estratégica do gerenciamento do relacionamento com o cliente.

Em suma, o Customer Relationship Management é uma abordagem estratégica que visa aprimorar as relações com os clientes, promovendo a fidelização, a satisfação e o crescimento dos negócios. Por meio da coleta e análise de dados, personalização de estratégias e integração de informações, o CRM permite que as empresas desenvolvam uma visão abrangente dos clientes, oferecendo-lhes experiências personalizadas e relevantes. No entanto, é fundamental que as organizações estejam comprometidas com a cultura do cliente e possuam os recursos adequados para implementar e sustentar com sucesso o CRM em suas operações.

3.1.3 Salesforce

Criado em 1999, conforme ([CORPORATION, 2022](#)), o CRM Salesforce é pioneiro no setor "System as a Service" (SaaS), sistema como um serviço, líder no mercado por nove anos consecutivos segundo a International Data Corporation (IDC, 2022). De acordo com Smith et al. ([SMITH, 2021](#)), podemos explorar os principais recursos, funcionalidades e benefícios do Salesforce, bem como sua aplicação em diferentes setores e organizações. Além disso, Johnson ([JOHNSON, 2020](#)) discute as razões pelas quais o Salesforce se tornou uma ferramenta popular e amplamente adotada no mercado atual. O entendimento aprofundado do Salesforce pode permitir aos gestores e profissionais de vendas explorar seu potencial máximo para impulsionar o crescimento dos negócios e melhorar a eficiência

operacional.

Nos últimos anos, o Salesforce tem se destacado como uma solução de CRM abrangente e flexível. De acordo com a análise de Brown ([BROWN, 2019](#)), o Salesforce oferece uma plataforma em nuvem que permite às empresas gerenciar todos os aspectos do relacionamento com o cliente, desde o marketing e vendas até o atendimento ao cliente e suporte pós-venda. Sua versatilidade e poder de personalização tornaram-no uma escolha popular entre organizações de diversos setores.

O Salesforce permite capturar e acompanhar leads e oportunidades de vendas em um único local centralizado. As equipes de vendas podem registrar interações, atividades e notas relevantes, garantindo uma visão completa do histórico do cliente e facilitando a identificação de oportunidades de negócio.

Uma das principais vantagens do Salesforce é sua capacidade de automatizar processos de vendas. De acordo com a pesquisa de White ([WHITE, 2018](#)), ele oferece recursos como gerenciamento de pipeline, previsão de vendas, automação de tarefas e fluxos de trabalho personalizados, permitindo que as equipes de vendas otimizem seus esforços e foquem em atividades de alto valor.

O Salesforce permite que os usuários organizem suas contas e contatos de forma estruturada. As informações relevantes, como detalhes de contato, histórico de interações e transações anteriores, estão disponíveis de maneira intuitiva e acessível, facilitando a personalização das interações com os clientes.

O Salesforce permite capturar e acompanhar leads e oportunidades de vendas em um único local centralizado. As equipes de vendas podem registrar interações, atividades e notas relevantes, garantindo uma visão completa do histórico do cliente e facilitando a identificação de oportunidades de negócio.

A plataforma Salesforce oferece recursos robustos de análise e geração de relatórios. De acordo com a análise de Smith ([SMITH, 2020](#)), os gestores podem acompanhar o desempenho das equipes de vendas, monitorar as métricas chave, identificar tendências e tomar decisões baseadas em dados sólidos.

Sendo uma plataforma em nuvem, o Salesforce oferece flexibilidade e acessibilidade, permitindo que as equipes acessem e compartilhem informações de qualquer lugar, a qualquer momento. Isso facilita o trabalho remoto, a colaboração e a atualização em tempo real.

O Salesforce é altamente personalizável, permitindo que as empresas adaptem a plataforma às suas necessidades específicas. Além disso, o Salesforce pode ser integrado a outras ferramentas e sistemas, facilitando a centralização de informações e processos. De acordo com a pesquisa de Miller ([MILLER, 2019](#)), essa integração é crucial para muitas empresas.

A plataforma Salesforce é escalável e pode ser dimensionada de acordo com o crescimento das empresas. Além disso, a Salesforce realiza atualizações regulares para melhorar e adicionar recursos à plataforma, garantindo que os usuários tenham acesso às últimas inovações tecnológicas.

O Salesforce se estabeleceu como uma plataforma de gestão de relacionamento com o cliente e automação de vendas líder no mercado. Com sua ampla gama de recursos, flexibilidade e personalização, o Salesforce oferece benefícios significativos para empresas em diversos setores. A capacidade de gerenciar eficientemente o relacionamento com o cliente, automatizar processos de vendas e análise de dados permite que as empresas impulsionem (SMITH, 2022).

3.1.3.1 Aplicações do Salesforce em Diferentes Setores

O Salesforce tem sido amplamente adotado em diversos setores devido a sua flexibilidade e capacidade de personalização. Algumas das possíveis aplicações do Salesforce incluem:

3.1.3.1.1 Setor de Vendas e Marketing

No setor de vendas, o Salesforce permite gerenciar leads, acompanhar oportunidades e automatizar processos, melhorando a eficiência das equipes de vendas. Além disso, suas ferramentas de marketing facilitam o planejamento, execução e análise de campanhas, ajudando as empresas a alcançarem seu público-alvo de forma mais eficaz.

3.1.3.1.2 Setor de Serviços e Atendimento ao Cliente

O Salesforce oferece soluções para gerenciar o atendimento ao cliente, como a centralização de solicitações, acompanhamento de casos e automação de fluxos de trabalho. Essas ferramentas ajudam as empresas a fornecerem um serviço de suporte mais eficiente, melhorando a satisfação do cliente e a fidelização.

3.1.3.1.3 Saúde

No setor de saúde, o Salesforce pode ser utilizado para gerenciar relacionamentos com pacientes, acompanhar o histórico médico, agendar consultas e melhorar a coordenação entre profissionais de saúde. Essa abordagem centrada no paciente promove um atendimento mais personalizado e eficiente.

3.1.3.1.4 Educação

O Salesforce pode ser aplicado no setor educacional para melhorar a gestão de relacionamento com alunos, acompanhar inscrições, gerenciar doações e promover a colaboração entre professores e funcionários. Isso resulta em uma experiência estudantil aprimorada e em uma administração mais eficiente das instituições educacionais.

4 Metodologia

Nesta seção, será apresentada a metodologia adotada para a realização do estudo de caso, com o objetivo de investigar a implementação do Sistema Eletrônico de Registros Públicos no CRM Salesforce.

4.1 Definição do Estudo de Caso

O estudo de caso foi selecionado como abordagem metodológica adequada para esta pesquisa pois permite uma investigação aprofundada e contextualizada sobre a implementação do sistema em um cenário específico.

Nesse contexto, este será utilizado, pois é relevante quando o foco é compreender a interação entre o sistema, os usuários e o ambiente organizacional, considerando as particularidades do contexto em que a implementação ocorre. O caso foi selecionado para este estudo pois possui características representativas para a análise da implementação do Sistema Eletrônico de Registros Públicos no CRM Salesforce.

A utilização do estudo de caso como abordagem metodológica permite uma investigação detalhada e contextualizada da implementação do sistema em um cenário específico. A escolha do estudo de caso é relevante quando o objetivo é compreender a interação entre o sistema, os usuários e o ambiente organizacional, levando em consideração as particularidades do contexto em que a implementação ocorre.

Neste estudo, o caso foi selecionado devido às suas características representativas para a análise da implementação do Sistema Eletrônico de Registros Públicos no CRM Salesforce. O caso escolhido oferece uma oportunidade de examinar em detalhes as experiências, desafios e resultados obtidos nessa implementação específica. Essa análise aprofundada contribuirá para uma compreensão mais abrangente dos impactos e da eficácia do sistema no contexto do Salesforce.

4.2 MVP

De acordo com Ries ([RIES, 2011](#)), o conceito de Minimum Viable Product (MVP), traduzido como Produto Mínimo Viável em português, é uma abordagem no desenvolvimento de produtos e serviços que visa lançar no mercado uma versão preliminar e simplificada, contendo apenas as características básicas essenciais para satisfazer as necessidades e validar a proposta de valor do produto. O MVP é projetado para obter o máximo de aprendizado com o mínimo de investimento e horas de desenvolvimento.

É uma abordagem no desenvolvimento de produtos e serviços que busca lançar uma versão inicial e simplificada no mercado. Essa versão contém apenas as características básicas essenciais para satisfazer as necessidades dos usuários e validar a proposta de valor do produto.

A estratégia do MVP tem como objetivo principal obter o máximo de aprendizado com o mínimo investimento e horas de desenvolvimento. Ao lançar uma versão simplificada do produto, a equipe responsável pode coletar feedback dos usuários e analisar suas reações e interações com o produto. Isso permite que a empresa identifique e compreenda melhor as necessidades e preferências dos clientes, assim como as áreas de melhoria do produto.

Ao adotar o conceito de MVP, as empresas podem reduzir o risco associado ao desenvolvimento de produtos, evitando investimentos excessivos em funcionalidades complexas que podem não ser bem recebidas pelo mercado. Em vez disso, concentram-se nas características essenciais e validam a aceitação do produto antes de investir recursos adicionais no seu aprimoramento.

Essa abordagem também possibilita um ciclo de desenvolvimento mais rápido e iterativo, permitindo que a empresa faça ajustes e melhorias com base no feedback dos usuários. Dessa forma, o MVP serve como um ponto de partida para a evolução e refinamento contínuo do produto, com base nas necessidades e preferências reais dos clientes.

5 Desenvolvimento

Conforme fluxogramas na Figura 1, foi criada duas formas de entrada no Serp (Sistema Eletrônico de Registros Públicos), o registro e o login, que estão vinculados a API (Application Programming Interface) do Gov.br. Depois de logado há duas situações: realizar uma nova solicitação e acompanhar solicitação, “Nova Solicitação” e “Listar Solicitações” respectivamente.

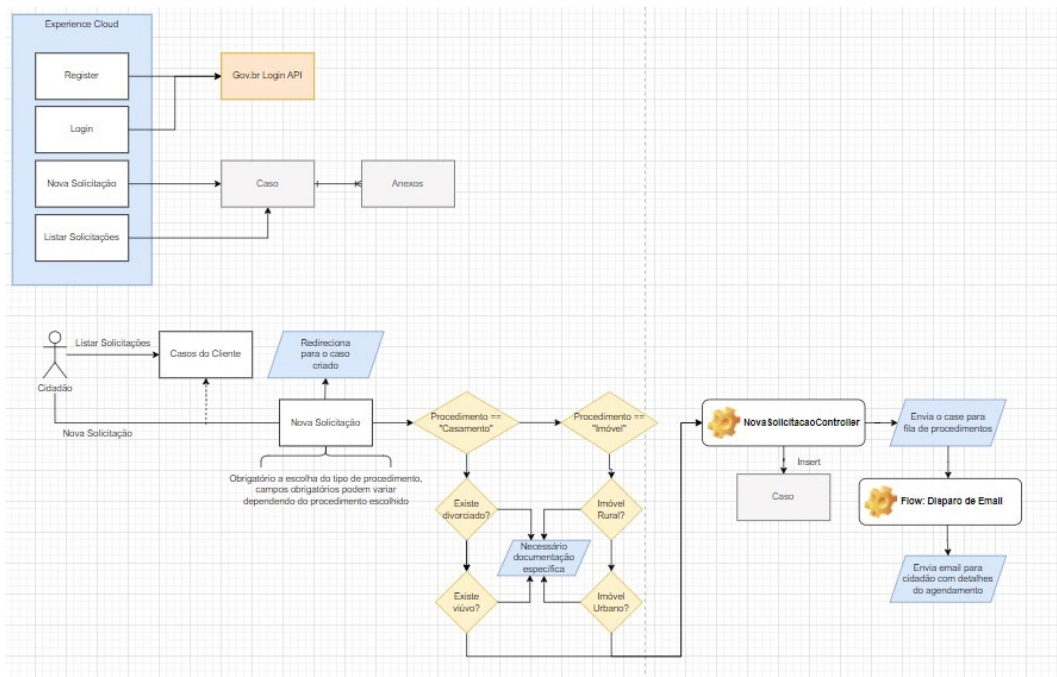


Figura 1 – Fluxograma da aplicação

Ao criar uma nova solicitação dentro da plataforma o cliente tem duas opções de procedimento/serviço: casamento ou registro de imóveis. Depois de solicitar uma das opções de serviço, por exemplo casamento, pessoas vai preencher as informações necessárias para o atendimento aquele agendamento, se as pessoas envolvidas são solteiras, divorciadas, viúvas etc. Ou no contexto de registro de imóveis, tipo de imóvel, se é rural ou em região urbana; sendo urbano, inserir número de cadastro e em ambos os casos inserir as documentações necessárias.

Na tela inicial de login, para fazer uma nova solicitação a pessoa vai preencher o tipo de procedimento, se é “Certidão de Casamento” ou “Transição de Imóvel”, conforme Figura 2, a seguir.

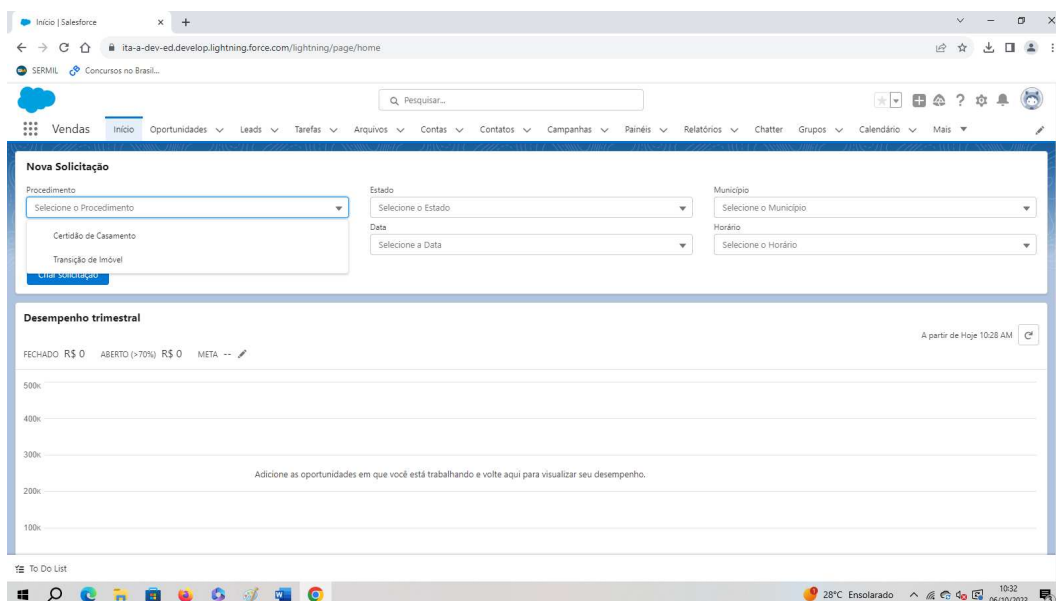


Figura 2 – Tela de nova solicitação

Foi criado a tela de novo procedimento, utilizando a nuvem de experiência da Salesforce e se foi criado um componente Lightning Web para ser utilizado na tela, esse componente foi codificado na linguagem Lightning, que é uma linguagem de programação própria da plataforma Salesforce com base em tecnologias atuais e em constante desenvolvimento.

Ao solicitar um novo procedimento de Transição de Imóvel, a tela de preenchimento da solicitação será específica para tal serviço, conforme Figura 3, onde deve ser preenchido as especificações do imóvel, dados do vendedor e do comprador.

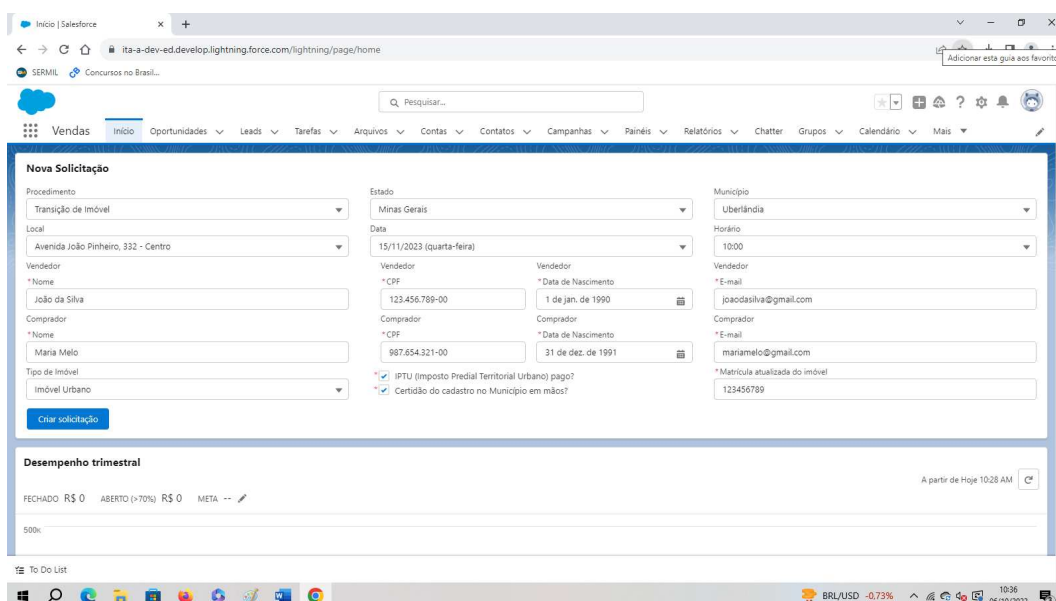


Figura 3 – Novos campos aparecendo conforme o tipo de solicitação - Imóvel

O componente Lightning foi criado com algumas validações e condições que são

atendidas de acordo com o tipo de solicitação, fazendo com que ele, mesmo que único, se altere para atender a todos os campos requeridos segundo o tipo de solicitação.

Para se fazer uma nova solicitação de Certidão de Casamento, deve-se preencher os dados das pessoas envolvidas e o agendamento do serviço solicitado, conforme Figura 4.

The screenshot shows a Salesforce interface for creating a new request. The form is titled "Nova Solicitação" and includes the following fields:

- Procedimento:** Certidão de Casamento
- Estado:** Minas Gerais
- Município:** Uberlândia
- Local:** Avenida João Pinheiro, 332 - Centro
- Data:** 15/11/2023 (quarta-feira)
- Horário:** 10:00
- Cidadão 1:**
 - *Nome: João da Silva
 - *CPF: 123.456.789-00
 - *Data de Nascimento: 1 de jan. de 1990
 - *E-mail: joaodasilva@gmail.com
- Cidadão 2:**
 - *Nome: Maria Melo
 - *CPF: 987.654.321-00
 - *Data de Nascimento: 31 de dez. de 1991
 - *E-mail: mariamelo@gmail.com

There are also checkboxes for "Alguns cidadãos são divorciados?" and "Alguns cidadãos são viúvos?". A "Criar solicitação" button is at the bottom of the form.

Figura 4 – Novos campos aparecendo conforme o tipo de solicitação - Casamento

A tela inicial do Serp, tem como opções: fazer uma nova solicitação ou acompanhar as solicitações já feitas; ao clicar na opção de “Nova Solicitação”, abre uma nova tela para fazer uma nova solicitação; e ao clicar em “Minhas Solicitações”, abre-se uma nova tela de acompanhamento no Serp; conforme Figuras 5, 6, e 7.

The screenshot shows the home page of the Serp system. It includes a navigation bar with "Home", "Nova Solicitação", and "Minhas Solicitações". Below the navigation bar are two large buttons: "Nova Solicitação" and "Minhas Solicitações".

The "My Cases" section contains a table with the following data:

Case Number	Contact Name	Subject	Status
00001035			New

There is a "View All" link below the table. To the right, there is a "Dúvidas Frequentes" section with a list of questions:

1. O que é o Portal do Registro Civil?
2. O que é 1ª ou 2ª via de certidão? Qual a diferença?
3. O que é o reconhecimento de firmas e quando é indicado pedir?
4. Tenho um documento publico e preciso apresentar em outro pais comprovando sua autenticidade. Consigo realizar isto em algum cartório de Registro Civil?
5. Quanto tempo leva para receber a certidão que pedi pelo site oficial do Registro Civil?
6. Qual a diferença entre uma certidão impressa e uma digital?

Figura 5 – Tela inicial do Serp

A tela inicial foi criada com componentes Lightning e alguns componentes exemplos que já são pré moldados na nuvem de Experiência do Salesforce. A tela possui cabeçalho e botões que levam as telas de Nova Solicitação e a listagem de Solicitações, além de uma breve lista abaixo de todas as solicitações abertas do usuário e algumas perguntas frequentes clicáveis para que o usuário entenda melhor a plataforma.

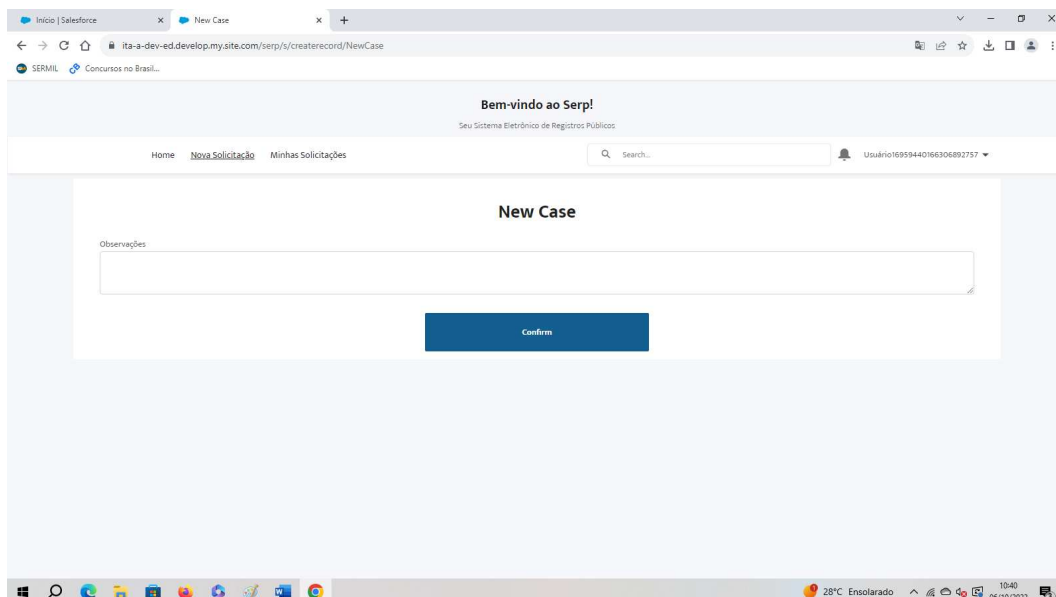


Figura 6 – Tela de nova solicitação

A tela de nova solicitação como informado previamente foi criada exclusivamente com componentes Lightning Web, mantendo o cabeçalho padrão da tela inicial.

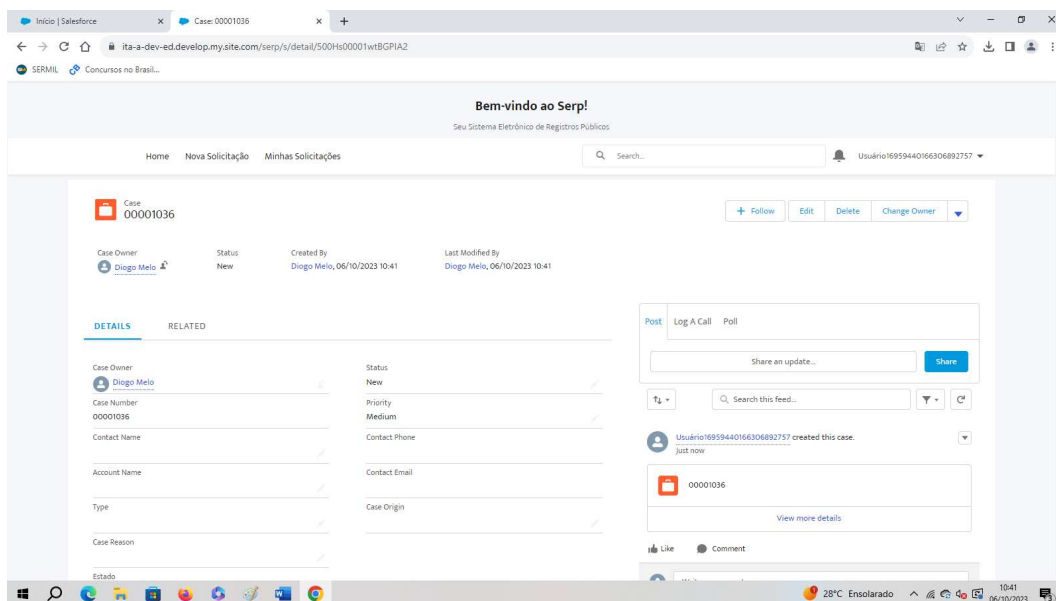


Figura 7 – Tela com listas de suas solicitações

A tela de listagem de solicitações foi criada com um componente pré-moldado da

Salesforce com um filtro codificado para que o usuário só veja as suas próprias solicitações, podendo inclusive filtrá-las mais por Status, Número ou Tipo caso seja sua vontade.

Do outro lado do atendimento está o funcionário do cartório. A tela de trabalho dele é representada pela imagem da Figura 8, a qual ele visualiza todas as solicitações feitas pelo cliente. Cada solicitação feita por um cliente é um caso na tela do funcionário do cartório. Nota-se, na Figura 9, que em cada caso aparece também o funcionário do cartório que atendeu à solicitação feita pelo cliente.

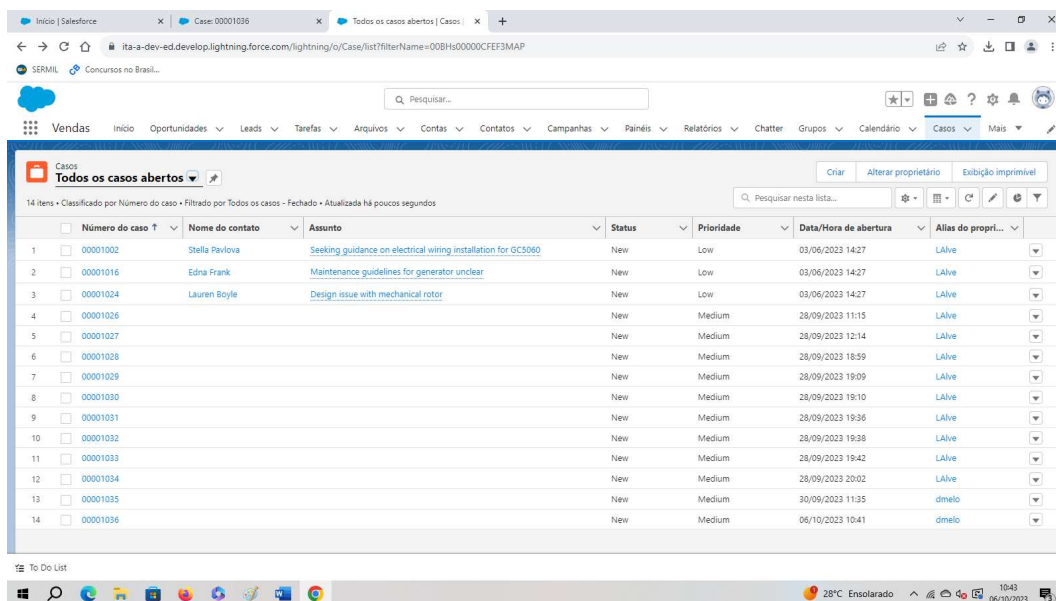


Figura 8 – Listagem de todas solicitações do Serp

A tela do funcionário do cartório que é composta majoritariamente de uma lista de solicitações abertas foi criada com base numa base já moldada pela plataforma Salesforce, porém com filtros codificados para que o funcionário possa fazer uma melhor separação para melhor executar sua função. Essa tela pode ser ainda mais alterada colocando campos mais importantes para o funcionário na tela inicial apenas clicando no botão de engrenagem que abriria a tela de configuração dos campos visíveis por lista.

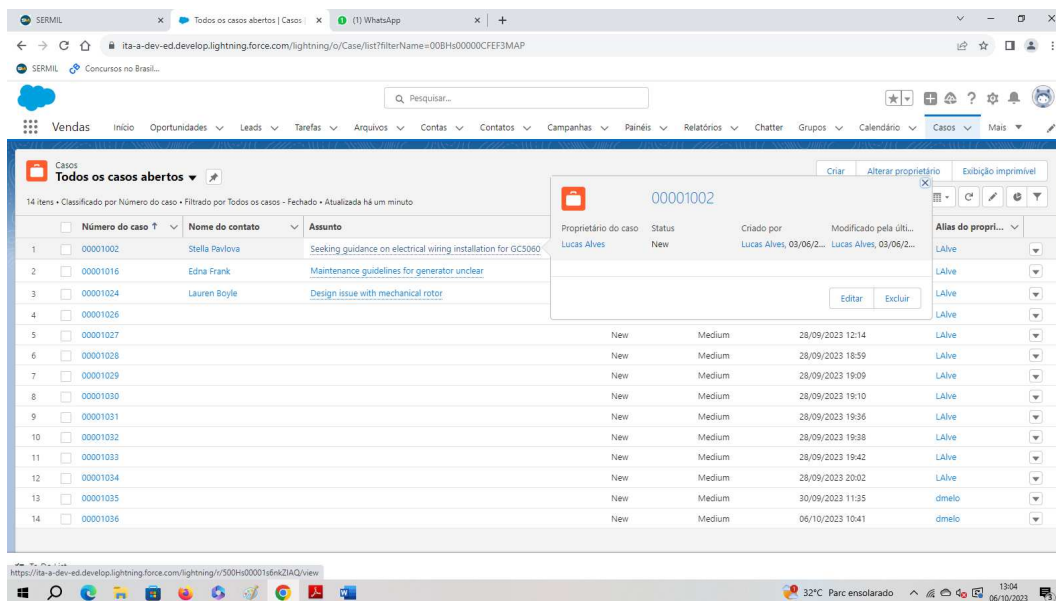


Figura 9 – Amostra de possibilidade de filtragem por funcionário responsável

Os filtros podem ser personalizáveis, facilitando a maneira de trabalho de cada indivíduo. Os campos mostrados na lista também são personalizáveis, já que para alguns tipos de solicitação certos campos são requeridos e com isso poderiam aparecer na tela inicial, enquanto em outros tipos outros campos poderiam aparecer.

5.1 Fluxo de E-mail Automático

Ao se fazer um registro de solicitação no Serp, o fluxo é definido de acordo com a solicitação feita. Então após fazer a solicitação o cliente recebe um e-mail padrão, conforme a solicitação feita, como descrito na Figura 10.

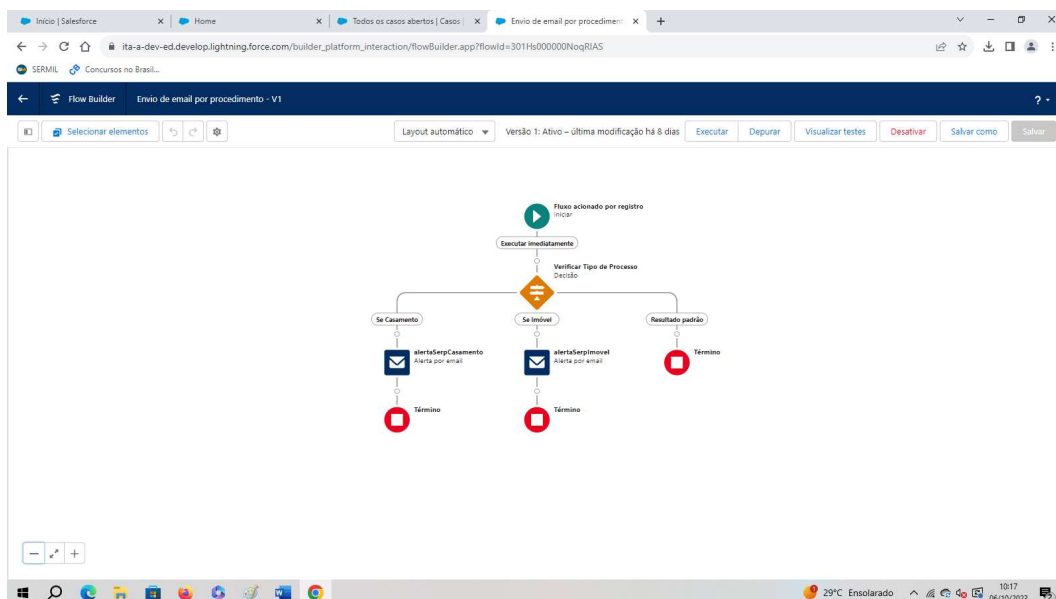


Figura 10 – Fluxo responsável pelo envio automático de Email

O fluxo foi criado do zero usando a opção 'Fluxo' da plataforma Salesforce, que possui várias ações personalizáveis, como mostrado na Figura 10, é possível inserir decisões com base no tipo de solicitação para que o envio do email seja de acordo com o tipo e com texto relacionado ao mesmo.

5.2 Modelos de E-mail

Para cada tipo de solicitação feita há um modelo de e-mail já padronizado, representado pelas Figuras 11, 12 e 13 para solicitações de casamento e pelas Figuras 14, 15, 16 e 17 para solicitações de imóvel.

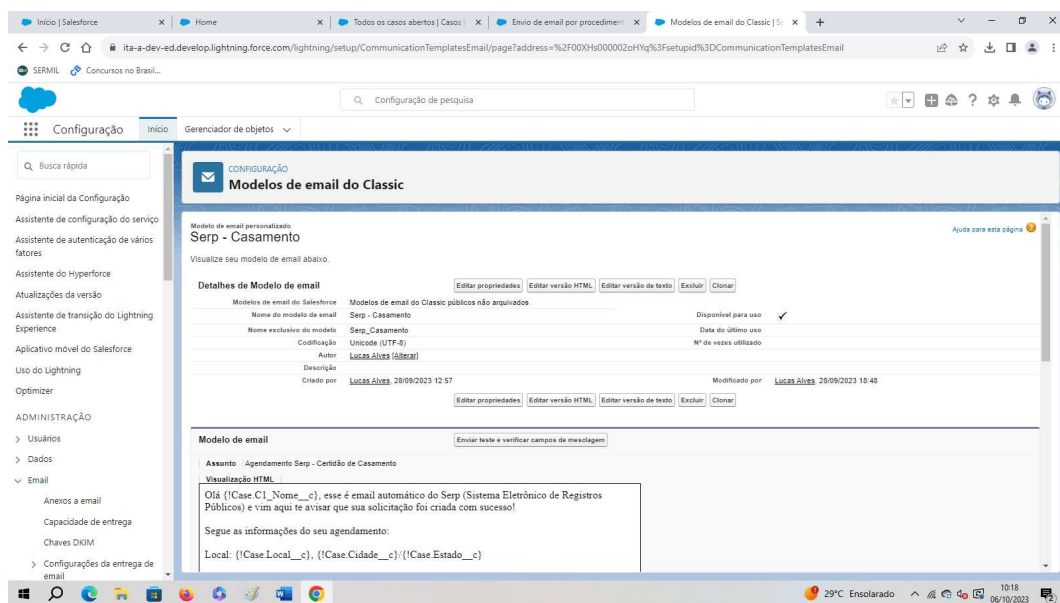


Figura 11 – Desenvolvido do email do tipo casamento para ser utilizado no fluxo da Figura 10

Os modelos de emails foram criados usando um molde da plataforma Salesforce, podendo modificar tanto o assunto, quanto a composição e até formatação HTML do corpo do email.

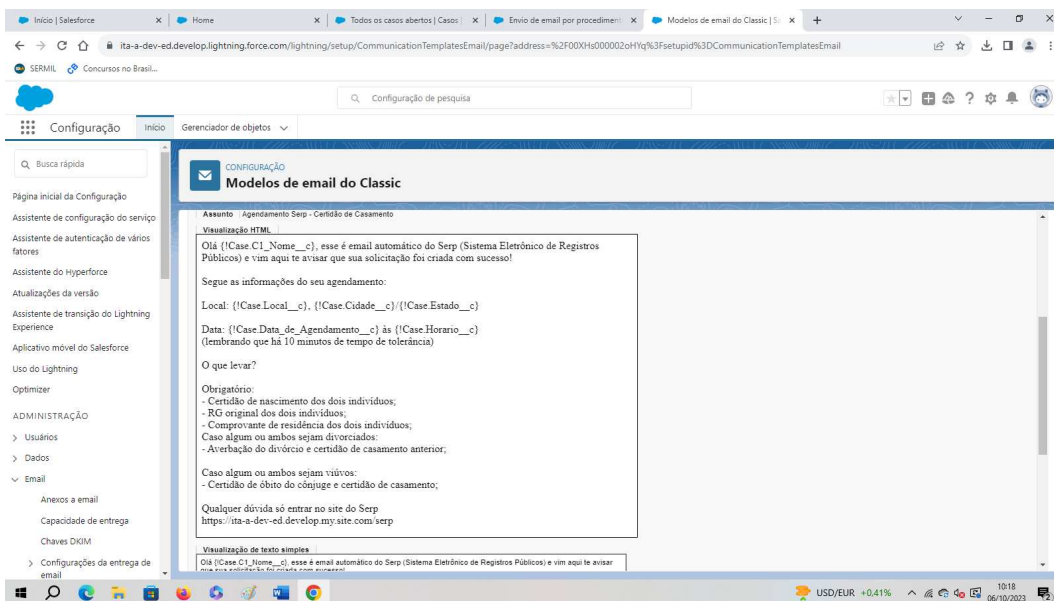


Figura 12 – Continuação da figura 11

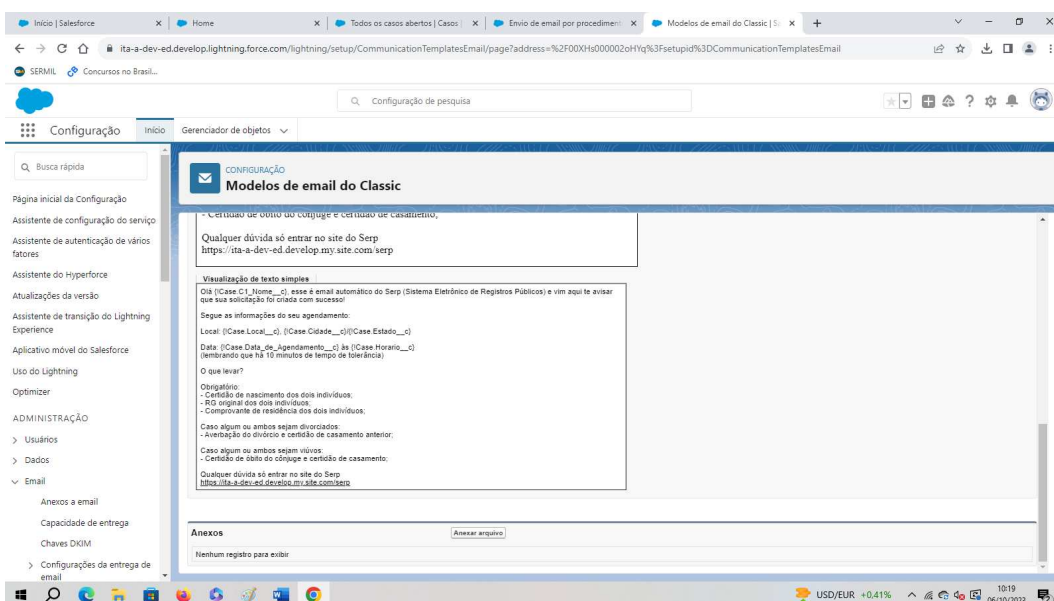


Figura 13 – Continuação da figura 12

Já que no MVP existem dois tipos de solicitação, também se foi criado um segundo modelo de email para mostrar que pode-se ser criado vários tipos de modelo para atender os vários tipos de solicitação e alterar o texto de acordo com os mesmos.

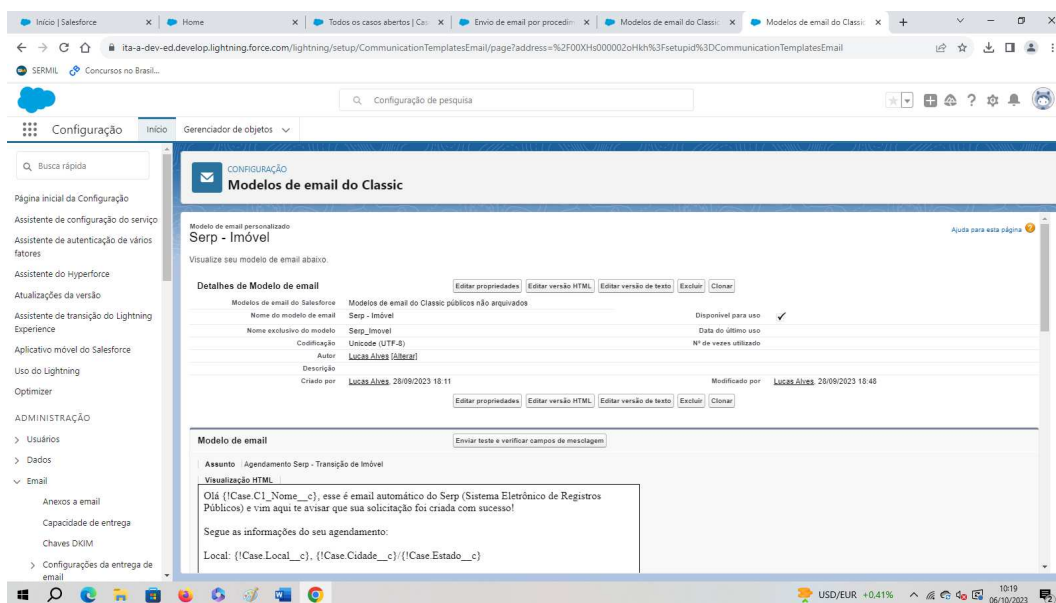


Figura 14 – Desenvolvido do email do tipo imóvel para ser utilizado no fluxo da Figura 10



Figura 15 – Continuação da figura 14

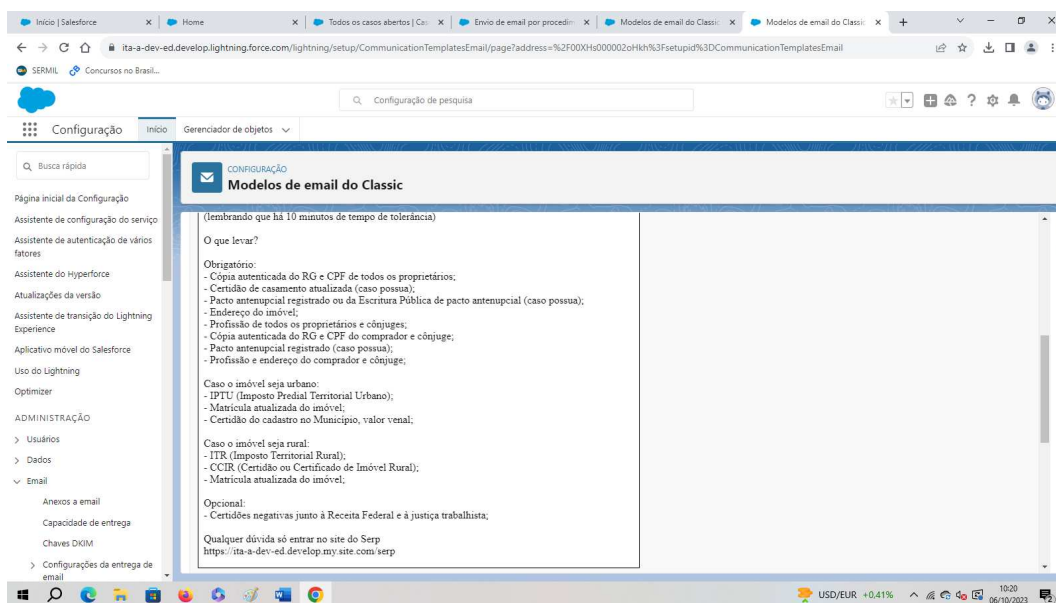


Figura 16 – Continuação da figura 15

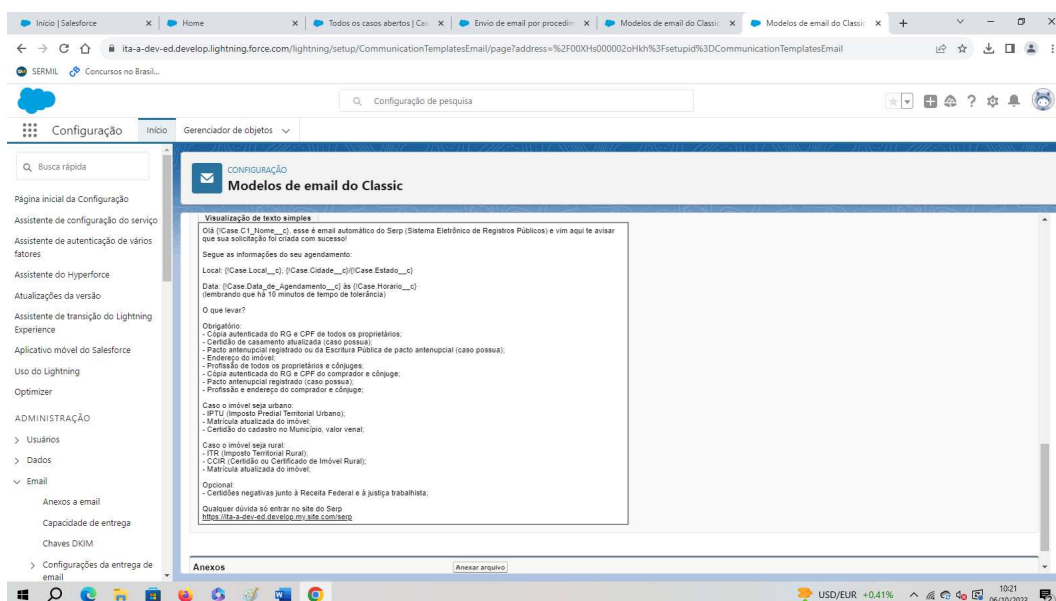


Figura 17 – Continuação da figura 16

5.3 Alertas de E-mail

Os alertas de e-mails podem ser definidos de acordo com algumas regras, que podem ser definidas para cada finalidade, solicitações de casamento ou solicitações de imóveis, conforme Figuras 18 e 19.

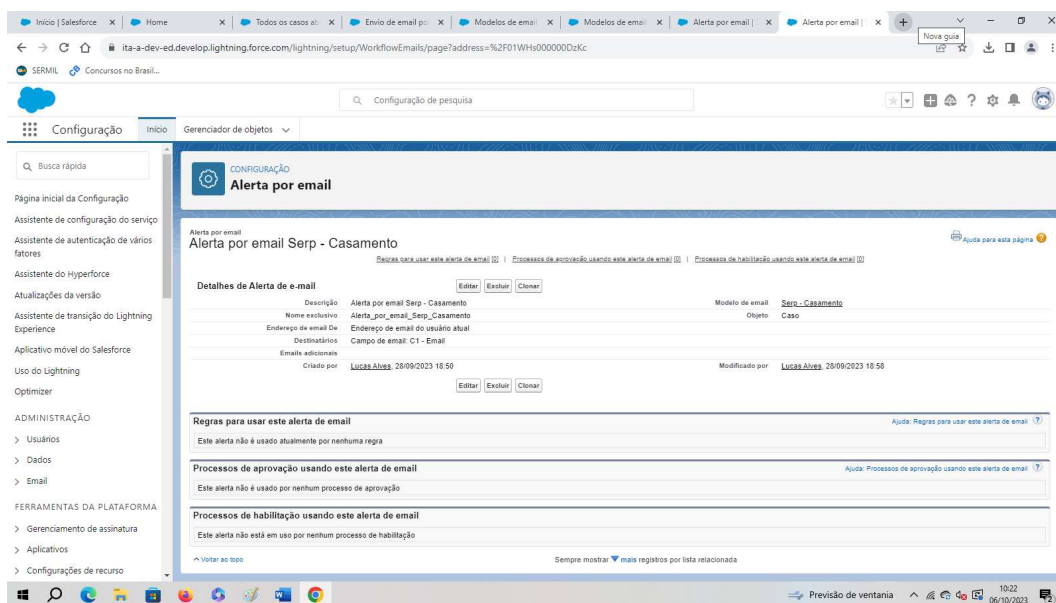


Figura 18 – Alerta por email do tipo casamento utilizado no fluxo da Figura 10

Como uma funcionalidade já montada na plataforma Salesforce, o envio automático de email ou 'Alerta por email' foi utilizado para avisar ao usuário quando ele criar sua nova solicitação. O alerta por email permite a escolha do tipo de modelo, criado nas Figuras 11 à 17, além de poder escolher os remetentes, o horário de envio e ativá-lo e desativá-lo com um clique apenas.

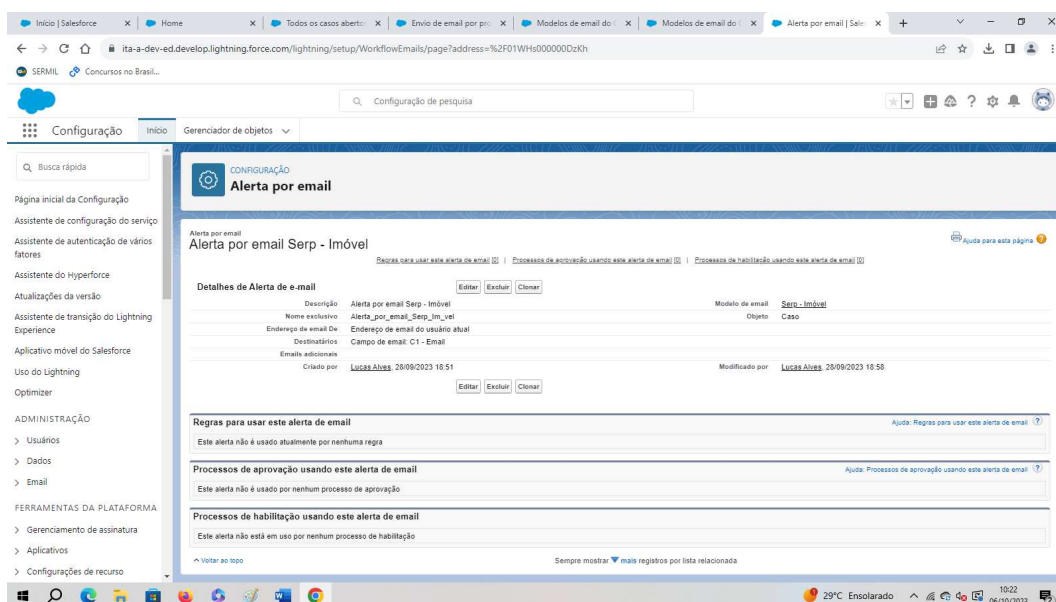


Figura 19 – Alerta por email do tipo imóvel utilizado no fluxo da Figura 10

Como se foi criado um MVP com dois tipos de solicitação, houve a necessidade de se criar um outro alerta por email para envio de cada tipo de solicitação correta, as configurações nesse caso foram as mesmas porém a plataforma permite personalização para cada tipo de envio.

Com o desenvolvimento do protótipo na plataforma Salesforce foi possível concluir que existem vastas possibilidades de melhorias que podem ser implementadas no sistema de cartórios brasileiro. Este estudo e a implementação prática do MVP revelaram que a adoção de soluções tecnológicas modernas, como a Salesforce, pode aprimorar significativamente a eficiência operacional, a transparência e a acessibilidade dos serviços cartorários. Assim, este protótipo oferece uma visão promissora para o futuro do setor de cartórios no Brasil, destacando o potencial de inovação tecnológica para aprimorar o serviço prestado à sociedade e tornar o processo mais eficaz e eficiente.

6 Conclusão

A implementação de um MVP na plataforma Salesforce se mostrou uma estratégia eficaz para abordar a ineficiência do processo de registro de documentos, proporcionando um impacto significativo nos cartórios e na sociedade como um todo. O objetivo principal deste trabalho era apresentar, de maneira prática, as funcionalidades da aplicação desenvolvida, e o MVP desempenhou um papel crucial nesse processo.

A aplicação construída não apenas demonstrou as interações e recursos oferecidos pelo sistema, mas também abriu novas perspectivas para o setor de cartórios. A integração bem-sucedida entre o MVP e o Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (Serp) representa um passo importante em direção à modernização do processo de registro de documentos. Essa integração permitirá uma otimização adicional dos procedimentos, reduzindo a burocracia e o tempo de espera para os usuários, ao mesmo tempo em que mantém a segurança jurídica e a autenticidade dos documentos.

Além disso, é fundamental destacar os benefícios para a sociedade. A modernização dos serviços cartoriais não só torna o processo mais eficiente, mas também mais acessível. A facilidade de acesso e a agilidade na obtenção de documentos públicos são elementos fundamentais para uma sociedade informada e engajada.

Ao optar por desenvolver um MVP, foi possível focar nas funcionalidades essenciais da aplicação, aquelas que são indispensáveis para atender às necessidades dos usuários e validar a proposta de valor do sistema. Através da aplicação construída, demonstramos as interações entre os usuários e os recursos oferecidos pelo sistema, o que proporcionou uma melhor compreensão das capacidades e benefícios da aplicação, bem como um ambiente real para coletar feedback dos usuários.

Como trabalhos futuros é possível pensar em múltiplas funcionalidades não implementadas totalmente no MVP, como o fim do fluxo de emails, novas telas de interação na parte de experiência do usuário, implementação de filas e hierarquia de visualização de registros para melhor funcionalidade na parte dos funcionários do cartório, além de integrações API com o login do governo brasileiro e a API de verificação de CPF.

Em suma, o desenvolvimento de um MVP na plataforma Salesforce proporcionou uma oportunidade prática para apresentar as funcionalidades da aplicação, validar a proposta de valor do sistema, obter feedback dos usuários e facilitar o aprimoramento contínuo da aplicação com base nas necessidades reais dos usuários. Este projeto não é apenas uma conquista em si, mas também um passo importante em direção à modernização e eficiência dos serviços cartoriais no Brasil.

Referências

- BROWN, M. The Versatility of Salesforce in Modern Organizations. *Cloud Computing Review*, v. 12, n. 4, p. 234–248, 2019. Citado na página 9.
- CNJ. Portal de serviços. 2023. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoess/programas/sistema-nacional-de-gestao-de-informacoes-territoriais-sinter/sistema-eletronico-de-registro-de-imoveis-seri/>>. Citado na página 1.
- Conselho Nacional de Justiça. Sistema Eletrônico de Registros Públicos (SERP). 2016. Acesso em: 10 maio 2023. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/servicos/sistema-eletronico-de-registros-publicos-serp/>>. Citado na página 7.
- CORPORATION, I. D. IDC Worldwide Semiannual Software Tracker, March 2022. *IDC*, 2022. Citado na página 8.
- GREENBERG, P. CRM na velocidade da luz: conquiste clientes em um mundo em constante mudança. M. Books, São Paulo, 2010. Citado na página 2.
- JOHNSON, S. The Popularity and Adoption of Salesforce in the Current Market. *Sales Trends Quarterly*, v. 18, n. 2, p. 56–70, 2020. Citado na página 8.
- MILLER, D. Integrating Salesforce into the Enterprise: Best Practices. *Integration World*, v. 14, n. 2, p. 67–80, 2019. Citado na página 9.
- RIES, E. The lean startup: How today’s entrepreneurs use continuous innovation to create radically successful businesses. *Crown Business*, 2011. Citado na página 12.
- RIGBY, D. K.; REICHHELD, F. F.; SCHEFTER, P. Reinventing your business model. *Harvard Business Review*, v. 80, n. 12, p. 50–59, 2002. Citado na página 7.
- SALESFORCE. About us. 2023. Disponível em: <<https://www.salesforce.com/company/>>. Citado na página 1.
- SILVA, J. M.; SANTOS, A. F. A modernização do sistema nacional de registro de imóveis: Desafios e perspectivas. *Revista Brasileira de Direito Imobiliário*, v. 10, n. 2, p. 45–60, 2020. Citado na página 5.
- SMITH, J. Analyzing Sales Performance with Salesforce: A Case Study. *Sales Analytics Quarterly*, v. 21, n. 3, p. 87–102, 2020. Citado na página 9.
- SMITH, J. Salesforce: A Comprehensive Analysis. *CRM Journal*, v. 45, n. 3, p. 123–136, 2021. Citado na página 8.
- SMITH, J. The Impact of Salesforce on Business Growth: Recent Developments. *CRM Insights*, v. 50, n. 4, p. 189–204, 2022. Citado na página 10.
- TORRES, B. H. F. Análise da influência tecnológica sobre o ensino no contexto da pandemia de covid-19. Universidade Federal de Uberlândia, 2021. Citado na página 5.

WHITE, E. Automation and Sales Process Improvement with Salesforce. *Sales Technology Today*, v. 7, n. 1, p. 12–25, 2018. Citado na página [9](#).