**Transcrição**

26 de setembro de 2024, 04:50PM

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 0:05  
A transcrição foi iniciada.  
Deixa só eu verificar aqui.  
Um.  
Beleza, transcrição iniciada.  
Vamos lá, ALFA, eu vou te fazer aqui umas perguntas, né?  
Nesse trabalho aí da da PUC Rio, que eu estou realizando, é referente àquele TCLE que você viu, que é aquele termo que que explica aí, nas condições que ocorrem essa pesquisa, é lembrando que essa é uma pesquisa para minha pós graduação na PUC e que eu estou explorando aí o tema de assinatura eletrônica, né?  
Então eu queria falar um pouco, aí é, é e de você, não é ALFA?  
Fala o seu nome, a sua profissão.

**Entrevistado ALFA**0:58  
Eu falar.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 0:59  
Isso.

**Entrevistado ALFA**1:00  
Tá, meu nome é XXXXXXX.  
Eu sou arquiteta e eu trabalho fazendo TRADE com imóveis de leilão.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 1:10  
Beleza, você conhece recursos de assinatura eletrônica.

**Entrevistado ALFA**1:16  
Conheci sim.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 1:17  
Se utiliza isso no seu dia a dia, é bom, é essa.

**Entrevistado ALFA**1:20  
Utiliza, sim.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 1:24  
Esse ponto da assinatura eletrônica, né?  
É que você comentou.  
Que utiliza quais recursos você costuma utilizar para fazer essas questões?  
Aí de é, é da própria assinatura eletrônica.  
Você usa computador, você usa smartphone?  
O que que você tem preferência de uso?

**Entrevistado ALFA**1:39  
Já fiz, já fiz tanto com o notebook quanto com com iPhone.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 1:46  
Tá OK?  
Eu e você sentiu diferença entre o uso dos 2?  
Que que você achou mais prático no seu dia a dia?

**Entrevistado ALFA**1:51  
Que bom.  
Eu, eu acho sempre mais prático com o iPhone.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 1:58  
Entendi, é, e eu queria falar um pouco também. ALFA.  
Sim, é.  
É OA gente.  
A gente está falando aí de assinatura eletrônica, né?  
É, qual.  
Qual foi a solução que você utilizou?

**Entrevistado ALFA**2:10  
Eu já utilizei o do gove e já e já utilizei alguns como click.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 2:12  
O run?

**Entrevistado ALFA**2:14  
Sine do cucine.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 2:16  
Entendi, eu vou focar, então um pouco a minhas perguntas aí pra gente falar é na.  
Na utilização do gove.  
Tá, é o Gov.  
BR, não é isso?  
O portal Gov BR ok é aqui é justamente o ponto que eu estou querendo pesquisar.

**Entrevistado ALFA**2:25  
Isso.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 2:30  
Aí, como é que está a questão de interface de usabilidade não é?  
E aí eu queria entender assim, da tua experiência de uso com o Gov BR, eu queria que você me narrasse.  
Como que foi?  
Qual foi a motivação?  
Por que que você precisou usar lá?  
EEE.  
Como que foi aí o processo da da assinatura?

**Entrevistado ALFA**2:47  
Tá?  
É?

**Vitor Raphael Menegatti Chagas** 2:48  
Eu vou fazendo perguntas ao longo da da tua narrativa para tentar guiar um pouquinho aqui, tá bom?

**Entrevistado ALFA**2:53  
Tá bom, eu uso para é fazer minha assinatura.  
Em algumas declarações, é declarações que muitas das vezes os bancos pedem para liberar financiamento para os clientes ou até da própria imobiliária.  
É fazendo promessa de compra e venda, coisas nesse tipo.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 3:10  
O run.  
Entendi, é.  
Isso aí é.  
É, você está citando assim, no plural, né?  
Declarações, promessa de compra e venda normalmente cai muito documento desse assim num dia para você assinar ou vai é pingado.  
Vai caindo, um de cada vez.

**Entrevistado ALFA**3:27  
Entendi, mas geralmente é pingado, porque às vezes as os bancos, eles vão fazendo as exigências em vez de fazer tudo junto, cada hora ele pede um documento diferente.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 3:37  
Entendi.

**Entrevistado ALFA**3:37  
Então num num mesmo processo de vendas, vezes em vários momentos diferentes, eu preciso assinar documentos.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 3:45  
Então você utiliza isso com uma certa frequência, não é?  
A frequência que você diria o que é alta, a baixa média que se utiliza essa assinatura eletrônica.

**Entrevistado ALFA**3:48  
Sim.  
Média alta.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 3:54  
Média alta, OK, é.  
É você comentou, então, que você utiliza prioritariamente.  
Você pretende?  
Teve preferência na sua experiência com o smartphone?  
Não é com iPhone que você citou.

**Entrevistado ALFA**4:07  
Sim.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 4:07  
Se consegue narrar pra mim assim.  
O que você conseguir lembrar, obviamente, né, de como que foi a tua última experiência de assinatura?  
Como é que foi?  
Assim, você recebeu um arquivo.

**Entrevistado ALFA**4:17  
Bem, eu recebo, eu recebo PDF às vezes pelo WhatsApp, às vezes por e-mail.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 4:17  
É, chegou um e-mail.  
O run?

**Entrevistado ALFA**4:24  
Acho que na maioria dos casos, por WhatsApp da gerente da imobiliária ou do cliente e baixa esse arquivo no meu próprio telefone.  
Jogo lá nos meus, nos meus arquivos do iPhone e aí eu entro no site Gov ponto BR, né?

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 4:36  
Aham.

**Entrevistado ALFA**4:39  
Faço meu login e aí ele tem um momento lá que o selecionou.  
O que eu preciso fazer?  
Assinatura eletrônica de um documento.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 4:46  
Aí, deixa eu te interromper, só um segundo, você que chega fácil nessa opção de assinatura eletrônica é o assim, ó.

**Entrevistado ALFA**4:52  
Então eu.  
Eu acho que ela podia ser mais visível no site, tem que entrar sim.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 4:56  
Hã?

**Entrevistado ALFA**4:59  
Aí, desculpa, tem que entrar no menu e aí correr lá para baixo até achar parte onde falo de assinar documentos eletronicamente.  
Não é muito muito visual, não sabe?

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 5:08  
Entendi.

**Entrevistado ALFA**5:12  
Você tem que procurar a opção, mas como eu faço já já fiz algumas vezes seguidas.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 5:14  
Entendi.

**Entrevistado ALFA**5:18  
Eu já sei que onde está, eu acho com mais facilidade do que alguém que está usando aí pelas primeiras vezes, mas não é muito fácil de visualizar, não.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 5:28  
OK, entendi, é aí, então você se abre essa opção, né?  
E aí ele deve começar a te pedir algumas coisas.

**Entrevistado ALFA**5:37  
Isso aí.  
Ele fala pra fazer Oo upload do documento, que é o documento que eu já tenho salvo no meu iPhone, eu faço upload.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 5:43  
O run?

**Entrevistado ALFA**5:46  
Ele mostra o documento para confirmar se aquele documento mesmo mostra uma página, né?

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 5:50  
O run?

**Entrevistado ALFA**5:52  
Aí você confirma, e aí ele.  
Ele muda para um outro para uma outra página, onde ele vai botar assinatura ali na última página do documento.  
Se for em várias, né?  
Ou.  
Ou na página única.  
E aí você pode arrastar ali a posição onde você quer que eu entre a sua assinatura e confirma que é para assinar.  
Depois disso, abre-se eu não me lembro agora de cabeça, mas eu acho que abre uma outra janela, automaticamente.  
Já com o documento assinado, e aí você pode baixar ele, visualizar, enfim.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 6:24  
Entendi aí.  
Aí você executa a sua etapa de assinatura, né?

**Entrevistado ALFA**6:28  
Isso.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 6:28  
É, em algum momento você já precisou carregar mais de um arquivo para assinar de uma única vez?

**Entrevistado ALFA**6:34  
De uma única vez, não.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 6:36  
Não, né?  
Você sempre faz um arquivo por vez, né?

**Entrevistado ALFA**6:38  
Um por um, é.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 6:40  
Entendi, é.  
Deixa eu dar uma olhada aqui, mas o que que a gente pode tentar explorar dessa questão?  
Você comentou então que você acha é ruim essa esse momento em que você tem que procurar, né, Oo?

**Entrevistado ALFA**6:52  
Pensa bem escondida.  
A opção de assinar documento está bem escondida no site.  
Assim não está.  
Não é uma coisa que chama atenção?

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 6:59  
Entendi no teu dia a dia, então você citou que é interagia e provavelmente com a figura de um corretor, não é uma pessoa que que que cuida dessa negociação aí dos imóveis e.  
EE essa pessoa e muito provavelmente faz a intermediação do documento que precisa ser assinado, não É Ela que vai te passando aí alguma coisa.

**Entrevistado ALFA**7:16  
Isso.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 7:19  
E certamente ela vai interagir com o outro lado também, né?  
Que você tá vendendo, tem que assinar documentos.  
Imagino que o comprador também tenha que assinar, e aí é.

**Entrevistado ALFA**7:26  
Sim.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 7:28  
É, os compradores têm usado esse mesmo recurso também para fazer assinatura ou é?  
É assim, é meio, é meio, é parte, é manual.

**Entrevistado ALFA**7:33  
Bem.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 7:34  
Eles têm usado.

**Entrevistado ALFA**7:35  
Tem porque o documento muitas das vezes já vem assinado por eles para eu assinar a minha parte, ou eu assino a minha parte?  
Depois eles assinam a deles.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 7:43  
A entendi a tem razão que é como o papel seu papel de vendedora, né?

**Entrevistado ALFA**7:43  
Todo mundo usa.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 7:47  
Muito provavelmente você recebe uma promessa já assinada pelo comprador para que você dê a sua anuência aí Na Na continuidade da negociação, né?

**Entrevistado ALFA**7:57  
Esse.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 7:58  
OK, entendi.  
Bom, então você observa aí que é.  
Os compradores também estão usando esse recurso.  
Você consegue identificar quando você recebe esse arquivo, se foi feito também pelo Gov BR?

**Entrevistado ALFA**8:10  
Eu.  
Eu consigo abrindo o arquivo, né?  
Eu abro o PDF, vou lavo no campo da assinatura e vejo é que é do Gov.  
BR vem com o símbolo do Gov BR, então eu consigo ver que foi pelo Gov BR também.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 8:18  
Entendi.  
Tá legal, então você consegue até ver esse que foi, usou o mesmo recurso, então, muito provavelmente é.  
É?  
Você conheceu esse recurso?  
Foi por conta própria ou foi AA corretora corretora que te orientou?

**Entrevistado ALFA**8:33  
Estou tentando lembrar.  
Eu acho que eu fiquei. Eu.  
Eu acho que eu já sabia quando da primeira vez que usei para para essa questão do imóvel, eu acho que eu já sabia que tinha essa opção.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 8:44  
Aham, entendi.

**Entrevistado ALFA**8:45  
Não que tenha sido uma coisa amplamente divulgada, não, mas assim eu acho que eu já sabia que tinha como assinar pelo gob. Sim.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 8:52  
Hã, entendi, tá, então eu imagino que do outro lado, né?  
Não sei que que eu também tenho essa visão que é divulgação.  
Talvez não seja tão ampla.  
É, imagino que do outro lado pode ser que AAA corretora tenha orientado, de repente o uso por ali para facilitar as coisas, não é?

**Entrevistado ALFA**9:06  
Tá, com certeza?  
Com certeza.  
Quem é a pessoa que assim demanda assinatura de documento o tempo inteiro?  
Eles ficam sabendo primeiro dessa possibilidade, né?  
Eu entrei nesse mundo e passei a saber também.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 9:16  
O run?

**Entrevistado ALFA**9:18  
Mas o comprador, cara, sei lá, compra um apartamento, 2 na vida, então ele, né?  
É o corretor que orienta que que existe essa possibilidade de assinar pelo golpe.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 9:26  
É verdade.  
É, são realmente assim, 3 é é 3 figuras.  
Eu vou usar aqui até uma expressão que a gente usa muito no curso, né?  
São 3 personas bastante distintas, né?  
Quem vende e que às vezes, no seu caso, como você comentou aí, né que você faz trading de imóveis.  
Você comprou imóvel, beneficia ele EE vende?  
Não num preço melhor. É.  
Então você tem um certo número de imóveis que vai atuando aí por força dessa tua atividade.  
É, tem depois também.  
Aí a figura do corretor que vai ter obviamente muito mais móveis do que você porque ele faz, não é?  
É ele intermedia essa compra e venda, então ele deve ter uma carteira.

**Entrevistado ALFA**10:06  
De vários vendedores?

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 10:07  
Os exatamente os seus e mais de algumas pessoas, então ele deve ter isso assim, muito mais forte no dia a dia dele.  
E como você citou de fato, não é comprador, a pessoa compra um imóvel, às vezes mora uma vida inteira.  
Às vezes se muda, é uma vez só, então realmente são 3 realidades bastante distintas.  
Isso é bom que Henrique esse muito.  
A pesquisa aqui que eu estou fazendo, ALFA, é o que você comenta aí da tua experiência.  
Assim, se você fosse citar algo que que você acha que deu certo assim, olha, gostei dessa assinatura por causa disso que isso seria.

**Entrevistado ALFA**10:43  
O fato de eu poder fazer pelo celular, em qualquer lugar que eu estiver, para mim, é o principal.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 10:47  
Ótimo, o.

**Entrevistado ALFA**10:49  
É, por exemplo, um dos casos.  
Eu assinei OA documentação em viagem.  
É milhares de quilômetros distante, né?  
Da da do local onde a venda está sendo realizada, então facilita bastante.  
Eu achei rápido no por mais que é, é agora eu já estou acostumada, mas que no início você tem que ficar catando dentro do site, o local onde é pra fazer a assinatura depois que você encontre e entra no processo, No No, no procedimento.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 11:04  
E?

**Entrevistado ALFA**11:16  
Ele é rápido.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 11:17  
Hã.  
Entendi.  
É EE, assim já, já que você falou que você tenha, tá habituada, né?  
Você consegue resgatar uma coisa assim lá no começo, quando você começou a usar que te incomodou assim, você já citou, obviamente, né.  
Esse ponto de não ter conseguido achar de cara a funcionalidade teve algo mais que você, falou assim, nossa, isso aqui precisava melhorar.  
Isso aqui não foi legal.

**Entrevistado ALFA**11:40  
Olha, já aconteceu algumas vezes do do site meio que dá erro você colocar o documento para carregar ele carregar aí na hora que você clica para assinar, ele dá um erro, vai para uma página aquelas páginas.  
É, é que não tem aquela página em branco com umas letrinhas lá.  
Erro número, tal, tal, tal, tal, tal, tal isso já aconteceu algumas vezes.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 12:03  
O run?

**Entrevistado ALFA**12:04  
Aí é ruim, você tem que voltar de novo, entrar do zero, fazer tudo de novo.  
Então, é o site do Gov.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 12:09  
Entendi, beleza.

**Entrevistado ALFA**12:12  
BR às vezes tem disso.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 12:14  
Tá, então assim, pra pra eu fechar sua tampa aqui do meu roteiro, é o que que você acha que?  
Mas essa solução de de de assinatura eletrônica é, poderia ter a mais para facilitar ainda mais o seu dia a dia, aí nessa questão de assinar documentos.

**Entrevistado ALFA**12:30  
Se tivesse de repente um Epic, você já entrasse direto na funcionalidade de assinatura em vez de precisar entrar no Gov ponto BR logar, procurar nas abas lá de serviços aonde é assinatura, alguma coisa que fosse mais direto, sabe?  
Específico ajudaria, é mais rápido.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 12:47  
Beleza.

**Entrevistado ALFA**12:48  
Assim que se ficar entrando numa coisa, depois em outra, depois em outro.

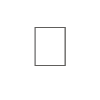
 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 12:51  
Algo específico, né?  
Assim eu quero fazer assinatura, eu vou entrar no ape da assinatura e resolva minha vida legal, OK?

**Entrevistado ALFA**12:56  
Isso aí aí.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 12:59  
ALFA, muito obrigado pelas suas respostas, tá?  
Vou fazer a consolidação aqui, né?  
E eu vou gerar um relatório e agradeço aí a tua contribuição.

**Entrevistado ALFA**13:08  
Por nada, boa tarde.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** 13:10  
Boa tarde.

 **Vitor Raphael Menegatti Chagas** parou a transcrição