

4.5 QUESTÕES POLÊMICAS SOBRE O DIREITO REGISTRAL E NOTARIAL

4.5.1 O princípio da eficiência e o titular da serventia extrajudicial

Alexandre Artur Mendes Soares

Advogado em Minas Gerais.



**Alexandre Artur
Mendes Soares**

Muitos se preocupam com a certificação digital ou, somente, com a informatização dos cartórios extrajudiciais, mas apesar de serem temas muito importantes, há outros de igual importância para o mundo cartorário, para que se tenha um cartório ideal, entre eles destaca-se a visão empresarial que deve ser dada à serventia, aplicando-se o princípio da eficiência.

No presente trabalho serão desenvolvidos o princípio da eficiência e o aspecto empresarial que devem permear os respectivos serviços.

Apesar das serventias poderem ser particulares ou oficializadas, o princípio da eficiência se aplica a ambas, como o mestre Edimur Ferreira de Faria (ano 2001, p. 72) expõe com sabedoria:

A competitividade no mundo dos negócios, principalmente, com a globalização econômica, exige da iniciativa privada e da Administração Pública comportamento e atuação de modo a produzir resultados eficazes, com eficiência.

Porém, a visão de lucratividade é própria das atividades particulares e, dessa forma, o presente estudo não se aplica às serventias oficializadas nesse ponto, mas plenamente aplicável em relação aos demais temas tratados.

Tanto o artigo 4º, da Lei Federal n. 8.935/94 (Lei dos Notários e Registradores), quanto o artigo 6º, § 1º Lei Federal n. 8.987/95 (Lei das concessões e permissões de serviços públicos) ou, mesmo, a Constituição de 1988 se referem ao princípio da eficiência.

Mas o que é o princípio da eficiência aplicado aos serviços públicos?

A administrativista Fernanda Marinela (2005, p. 41) nos traz a resposta:

Para os serviços, este princípio requer um aperfeiçoamento na sua prestação, que tem que ser eficiente quanto aos meios para sua implementação e quanto aos resultados obtidos, além da necessidade de eficiência qualitativa e quantitativamente destas atividades, o que se está ainda um pouco longe de atingir.

Walter Ceneviva (2002, p. 35) complementa:

Objetivamente, é eficiente a conduta que permita, no menor prazo e com a melhor qualidade, realizar a finalidade específica da função do notário e do registrador. São adequadas, as condutas proporcionais, às necessidades do serviço notarial e de registro, compatíveis com o número e a complexidade da clientela, de maneira a satisfazer as necessidades desta.

Como é muito amplo o campo de abrangência do referido

princípio pontuaremos algumas situações que parecem merecer cuidado especial nas serventias, sem termos a pretensão de esgotar o tema.

Em relação ao tabelião ou oficial de registro, o princípio da eficiência se materializa nos seguintes aspectos:

A organização e a boa administração são fundamentais para que o delegatário possa ter como gerenciar com eficácia o seu negócio. E, nas palavras de Chiavenato (2004, p. 6):

Administrar não significa simplesmente executar tarefas ou operações, mas fazer com que elas sejam executadas por outras pessoas em conjunto e de maneira satisfatória e que traga resultados. O administrador não é o que faz, mas o que faz fazer. A administração faz as coisas acontecerem através das pessoas em conjunto para permitir que as organizações alcancem sucesso em suas estratégias e operações.

O registrador e tabelião, bem como toda sua equipe, devem estar em constante atualização uma vez que o serviço que desenvolvem é de organização técnica e administrativa (art. 1º, *caput*, da Lei Federal n. 8.935, de 18 de novembro de 1994 - Lei dos Notários e Registradores) e envolve conhecimentos jurídicos que devido à atividade legislativa permanente dos deputados e senadores está em constante alteração.

Além do mais, conforme entendimento atual do STF, o delegatário responde objetivamente por tudo que se passa no cartório. Bastando a quem alega provar o dano, a conduta e o nexo causal entre a conduta e o dano. Cabendo não só danos materiais, mas inclusive direito a danos morais de acordo com previsão do artigo 5º, inciso X, da Lei Maior. Daí surge a necessidade imperiosa de executar o serviço com uma boa qualidade e num prazo razoável, sem esquecer de tratar o cliente da melhor forma possível, uma vez que mal servido além de atuar como uma péssima propaganda, o cliente ainda poderá ser um litigante feroz.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000, p. 295) faz a seguinte observação: “Clientes felizes irão provavelmente ser mais lucrativos do que clientes infelizes.” Enquanto Idalberto Chiavenato (2004, p. 174) traz outra reflexão não menos importante: “A satisfação do cliente está em primeiro lugar. É a chave dos negócios do futuro.”

O mundo moderno, principalmente após a massificação da internet, tem como característica a velocidade nas transformações e quem não está preparado para acompanhá-las pode perder o “bonde da história”. Podemos citar como exemplo o caso do motorneiro (motorista do bonde) que, por não estar atento ao momento histórico em que vivia, não aprendeu uma nova profissão e uma bela noite dormiu empregado e acordou sem profissão. Dessa forma, o titular da serventia extrajudicial deve estar atento a todas as mudanças de cenário político que aumentem ou, principalmente, diminuam atribuições. Também deve fazer parte de uma associação forte e atuante para defender

os interesses legítimos da categoria.

O oficial deve estar envolvido com a sociedade em seus problemas e alegrias uma vez que faz parte dela. Ele deve cumprir sua função social. Muito mais que preocupação empresarial é uma preocupação cidadã que decorre da necessidade de repor ao titular do poder, ou seja, o povo (artigo 1º, parágrafo único, da Constituição de Outubro) um pouco do que arrecada, conforme elucida Maximiano (2006, p. 426):

O Princípio da responsabilidade social baseia-se na premissa de que as organizações são instituições sociais, que existem com autorização da sociedade, utilizam os recursos da sociedade e afetam a qualidade de vida da sociedade.

E, completa:

Não há discussão sobre o fato de que as organizações, assim como os indivíduos, têm responsabilidades sociais, na medida em que seu comportamento afeta outras pessoas e, querendo elas ou não, há pessoas e grupos dispostos a cobrar essas responsabilidades por meio do ativismo político, da imprensa, da legislação e da atuação nos parlamentos. (MAXIMIANO, 2006, p. 425).

O Brasil é cheio de desigualdades sociais, como via de regra todo país emergente, mas se cada um de nós fizer alguma coisa, por pouco que possa parecer, no final, por meio do efeito multiplicador que as ações positivas têm, todos serão atingidos e terão uma melhora na qualidade de vida.

É praticamente impossível, a não ser em pequenas serventias, a participação física do delegatário em todos os atos praticados na serventia sob sua gestão. Para que o serviço flua da melhor maneira possível é necessário que se faça a delegação de funções, mas para que isso ocorra é necessário que haja uma padronização nos procedimentos que pode ser feita por meio de um órgão de certificação externa da serventia conferindo ares de profissionalismo e gerando economia de tempo, melhora no atendimento e evitando a ocorrência de erros. Assim se pronuncia Chiavenato (2004, p. 274) a respeito da descentralização:

A descentralização oferece muitas vantagens à organização. As decisões são tomadas no local do trabalho, as pessoas nos níveis mais baixos ficam mais motivadas; as pessoas têm oportunidade de desenvolver habilidades de tomar decisões.

Para que ocorra a descentralização é necessário que todos os funcionários conheçam todo o procedimento do cartório e

que seja feita uma divisão de tarefas, como se fosse numa linha de montagem, como sugere Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000, p. 103):

A abordagem de um serviço como linha de produção aponta para a divisão do conjunto do trabalho em grupos de tarefas simples. Essa agregação de tarefas permite a especialização das habilidades de trabalho [...].

E isso só é possível por meio da padronização de rotinas como mencionado alhures. E no entendimento de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000, p. 103):

A padronização e a qualidade (definidas como consistência no atendimento das especificações) são as marcas registradas de uma linha de produção. Para serviços de rotina padronizada, a consistência no desempenho do serviço é valorizada pelos clientes.

Como ocorre com os juízes e promotores de justiça, o titular deve receber qualquer pessoa para ouvi-la, tratando-a com paciência e urbanidade mesmo que esta se apresente um pouco exaltada. Como diz a máxima da experiência: “o cliente sempre tem razão”.

O judiciário é responsável por fiscalizar as serventias extrajudiciais e para que isso ocorra da melhor maneira possível é necessário que haja um canal aberto de diálogo entre o juiz responsável pela fiscalização e o titular da serventia. Os dois têm objetivos comuns: a melhora da qualidade da prestação do serviço público.

E, finalmente, a questão ética também deve ser levada em consideração na condução da atividade, conforme menciona Chiavenato (2004, p. 179):

A ética profissional é o comportamento moral na atividade administrativa e na condução dos negócios da organização. A sociedade moderna espera que as suas instituições sociais conduzam suas atividades de acordo com elevados padrões de ética e de conduta socialmente responsável.

O cartório ideal deve ser concebido com uma visão empresarial do negócio, sem esquecer da preocupação social que deve estar presente em todos os cidadãos para a prestação de bons serviços e obtenção de lucro, pois como bem lembra Sloan, citado por Maximiano (2006, p. 330): “O objetivo estratégico de uma empresa é obter retorno do capital. Se, em um caso específico, o retorno em longo prazo não for satisfatório, o defeito deve ser corrigido ou a atividade deve ser abandonada”.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <<https://legislacao.planalto.gov.br/Legislacao.nsf/viwTodos/509f2321d97cd2d203256b280052245a?OpenDocument&Highlight=1,constitui%C3%A7%C3%A3o&AutoFramed>>. Acesso em: 25 ago. 2006.
- BRASIL, **Lei 8.935**, de 18 de novembro de 1994. Regulamenta o artigo 236 da Constituição Federal, dispondo sobre serviços notariais e de registro. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8935.htm>. Acesso em: 25 ago. 2006.
- CENEVIVA, Walter. **Lei dos Notários e Registradores Comentada**. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2002.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- FARIA, Edimur Ferreira de. **Curso de direito administrativo positivo**. 4.ed. ver. atual. e ampl. Belo Horizonte: Del Rey: 2001.
- FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.
- MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- SANTOS, Fernanda Marinela de Souza. **Direito Administrativo**. Salvador: Juspodivum, 2005. v. I.