

O TABELIONATO DO AMANHÃ

TOMORROW'S NOTARY PUBLIC

José Renato Nalini¹

Desde a chegada de Pedro Álvares Cabral ao Brasil, constata-se o papel do tabelionato na cultura lusa, que herdamos a partir da descoberta. “*No ato notarial (registro de tabelião) de Valentim Fernandes, de 20 de maio de 1503, registra-se solenemente que a armada de Pedro Álvares Cabral descobrira ‘no incógnito mar, sob a linha equinocial (...) outro orbe desconhecido de todos os autores’.*”

Eram as notas tabeliãs que noticiavam os fatos de interesse para a Nação Portuguesa, agora ampliada com terras do novo continente. As notas fazem parte da História do Brasil, desde então. Continuam a fazê-lo, em pleno século XXI, decorrido meio milênio desde o achamento das Terras de Santa Cruz.

A arte e a ciência notarial haviam surgido muito antes. Na lição de Ricardo Dip,

“*As expressões **ars notariū** (arte do notário) e **ars notariae** (que se pode traduzir por ‘arte notarial’ e aparece nos títulos tanto de uma obra publicada, entre 1224 e 1234, por Raniero de Perugia, quanto de outra, cujo autor foi Salatiel) diziam respeito a uma então nova **scientia**, cujo objeto incluía, além da textualização ou escrituração (o que era próprio da **ars dictandi**), a **formulação do negócio jurídico**: tem-se aí a inauguração da **scientia artis notariae** (é dizer, a ciência da arte notarial)”².*”

O tabelião é o profissional que formata a vontade jurídica dos interessados. Mais precisamente, “*ele é um **iurisprudens**, ou seja, um jurista cuja atividade própria é a de*

¹ José Renato Nalini é Reitor da UNIREGISTRAL, docente da Pós-graduação da UNINOVE e foi Corregedor Geral da Justiça – 2012-2013 e Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo – 2014-2015.

² DIP, Ricardo, *Notas sobre Notas (e outras notas)*, Tomo I, São Paulo : Editorial Lepanto, 2018, p. 11.

*determinar (ou aplicar) a reta razão jurídica a uma dada ação singular (cuja diferença específica é o consenso), e não um artifício do **quod visum placet** ”³.*

Como o direito impregnou toda a vida humana, há nítida ampliação do campo de trabalho do notário. O direito, nada obstante sua crescente sofisticação, tem na sua origem a missão de facilitar a vida humana. O notário é aquele que pode obviar problemas, evitar inconveniências, desafligir o aflito. É o que se constata no seu milenar trajeto pelo planeta.

Cresce a galope acelerado a dimensão do Estado, cada vez mais interveniente na vida cidadã. A promessa de enxugamento das estruturas estatais, do ideal de um “Estado Mínimo” não se concretizou. Ao contrário, ele é cada vez mais tentacular, invasivo e sugadouro dos recursos privados.

A União Federal, num Estado como o Brasil, afirma amparar-se em princípios gerais de organização, dentre os quais a centralização e a hierarquia. Ocorre que,

“com base nesses princípios, desenvolveram-se formas esclerosadas ou degeneradas de administração qualificadas de burocráticas. Assim, a burocracia pode ser considerada uma patologia administrativa em que o excesso de centralização, o excesso de hierarquia, o excesso de formalização dos procedimentos eliminam qualquer iniciativa, qualquer sentido de responsabilidade daqueles que não podem senão obedecer, enquanto o excesso de especialização isola qualquer agente em seu compartimento e seu comportamento sem estimulá-lo a usar a inteligência ”⁴.

Houve tempo em que, no Brasil, a expressão “cartório” adquiriu conotação pejorativa. “Cartorialismo” passou a significar exagerado ranço burocrático, aflição para os necessitados dos préstimos atribuídos a tais entidades. Felizmente, o constituinte de 1988 encontrou a mais inteligente estratégia de trato desses serviços. Como são atividades estatais, não é necessário que o Estado, por via direta, venha a prestá-los. Recomenda a eficiência que sejam atribuídos a particulares, recrutados por severo concurso público de provas e títulos a cargo do Poder Judiciário, e que os exercerão por delegação do Estado.

³ DIP, Ricardo, op. cit., idem, p. 15.

⁴ MORIN, Edgar, *A via para o futuro da humanidade*, Rio de Janeiro : Bertrand Brasil, 2013, p. 160.

A partir dessa engenhosa tática, os serviços do chamado foro extrajudicial puderam se aprimorar, porque regidos por postulados adotados pela iniciativa privada. Sem os entraves, as vicissitudes e o rolo compressor da burocracia estatal. Foi o cenário que modificou, consideravelmente, a atuação dos tabeliães de notas.

Hoje, os cartórios de nota podem adotar práticas inoperáveis em compartimentos de governo, mediante criação de espaços de liberdade e responsabilidade. O dinamismo das relações sociais impõe constante atualização, o que leva à procura dos melhores modelos de gestão interna, com vistas à obtenção de maior eficiência e conquista de legitimidade por parte dos usuários.

Quando se adota um novo contexto organizacional, é possível “*introduzir conceitos do **organizational learning** (aprendizado organizacional), cristalizado por Peter Senge, e que incluem três práticas: dialogar em equipe, promover desenvolvimento pessoal e permitir o florescimento de uma visão compartilhada, sempre prestando atenção ao modelo mental de cada um*”⁵.

Vale a pena explicitar cada uma dessas práticas. O diálogo em equipe. O Brasil afastou-se do modelo de tabelionato europeu, sua origem, para formar verdadeiras empresas. No velho continente, o notário é o profissional que atua em regra isoladamente. Ele é o único responsável por seu ofício. Aqui, o titular da delegação comanda grande grupo e delega suas atribuições a escreventes por ele escolhidos. Forma-se uma equipe. E equipe tem de ser coesa. Tem de haver diálogo constante. Não somente para o contínuo aperfeiçoamento da prestação tabeliã, mas para criar um clima amistoso, agradável, cordial e até familiar. É um antídoto contra a formação de subgrupos, a nutrição de ressentimentos, a criação de cizânia e rebeldia.

Promover o desenvolvimento pessoal significa estimular cada funcionário a que ele continue a desenvolver suas potencialidades, até atingir a plenitude possível. Não somente na área jurídica, nem na técnica do mais paradigmático dos tabelionatos. Mas também naquela esfera de predileção personalíssima. O cultivo do esporte, das artes, dos hobbies. Alguém que trabalha feliz produz em décuplo.

É uma política de gestão que leve tais aspectos em consideração que permitirá o florescimento de uma visão compartilhada. Foi-se o tempo em que o titular do cartório era um

⁵ MORIN, Edgar, op. cit., idem, p.164/165.

arrogante detentor de toda a autoridade, todo o poder e todo o conhecimento, a exigir vassalagem de seus subalternos. O mundo mudou, e mudou para melhor. Todas as pessoas têm aspiração e o legítimo direito a exercer o seu protagonismo.

Como as delegações estiveram durante mais de quatro séculos submetidas à lógica do Poder Público, há longo caminho a percorrer, rumo à consolidação do novo paradigma. Para chegar a ele, é necessário acelerar a desburocratização e a desesclerosar a parcela contaminada pela duradoura permanência na estrutura estatal. Quanto mais longe da realidade estatal, melhor para as delegações extrajudiciais. O convívio com repartições governamentais deixa sequelas. É leviano generalizar, mas há setores do funcionalismo público inteiramente contaminados pelo desinteresse, pelo desânimo, pelo descomprometimento. Exatamente o contrário do que deve existir no âmbito das delegações extrajudiciais. Elas exercem atividade estatal, mas o fazem com inspiração na iniciativa privada.

Para Morin, a adoção de políticas mais conformes com as exigências da contemporaneidade tenderiam “*a enfraquecer a ‘mão de ferro’ (Max Weber) da racionalização e da mecanização, a favorecer a manifestação das aptidões estratégicas, inventivas e criadoras*”⁶ dos funcionários.

A maior parte dos servidores dos tabelionatos já provêm da era dos millenials. São nativos digitais. Enxergam o mundo com outros olhos e com expectativas diferentes das alimentadas por gerações anteriores. Têm desenvoltura singular em relação às mais modernas tecnologias da comunicação e da informação. É-lhes nato o talento de propor estratégias inovadoras, de enxergar oportunidades não previstas anteriormente, de inventar soluções e de criar novos esquemas de atuação. Isso é um patrimônio inestimável. Não pode ser desperdiçado.

Daí a urgência de uma nova filosofia de gestão de um Tabelionato. O Tabelião haverá de se conscientizar de que velhas praxes não funcionam mais. Ele tem de se esmerar em conquistar a afeição dos subordinados. Convencê-los de que formam uma equipe. Todos são importantes. E mais importante do que eles, é o usuário de seus préstimos.

O verdadeiro *patrão* é o cliente. Ele tem direito ao melhor atendimento, desde a recepção, ao esclarecimento, à paciência com que se vai ouvi-lo. Sobretudo, há de se investir na consolidação de um espírito de *benevolência* dos servidores, para com aqueles que solicitam

⁶ MORIN, Edgar, op. cit., idem, p.165.

seus serviços. Eles precisam de solução. Mas precisam também ser alvo de consideração, respeito, máxima atenção. Quantos problemas não surgem por falta de polidez e de cordialidade?

Os humanos são seres providos de autonomia, de inteligência e de afetividade. Quando recorrem aos tabelionatos, precisam ser bem acolhidos, tratados como clientes preferenciais, não como súditos ou vassalos. Ou, pior ainda, como objetos submetidos à quantificação e expostos a um atendimento formal e automatizado.

Por isso, o tabelionato alcançará fases muito benéficas se cuidar da sua organização interna, convertendo cada funcionário num parceiro entusiasmado em implantar um projeto comum. Ter qualidade em atendimento, eficiência comprovada, aptidão para inovar e para absorver tudo aquilo que a ciência e as mais modernas tecnologias tiverem a oferecer. Um Tabelionato alicerçado sobre tais premissas cumprirá a sua missão de realizar efetivamente o justo e de evitar conflitos. *“Tal o fez ver Castán Tobeñas, no imperdível opúsculo *Función notarial y elaboración del derecho*, deve-se a Joaquim Costa a certa afirmação de ser o documento notarial a ‘prova antilitigiosa por excelência’, de que seguiu a célebre sentença deste grande pensador espanhol: ‘Notaria aberta, Juzgado cerrado’⁷.*

O Tabelionato precisa distinguir *racionalidade* de *racionalização*. *“A racionalidade corresponde à plena utilização das aptidões dos que participam de uma administração ou de uma empresa. Ela implica a coordenação das tarefas, as trocas de informações, a utilização das policompetências”⁸. Já “a racionalização obedece aos princípios da especialização estrita, da hierarquia rígida, da centralização extrema”⁹.*

Uma palavra sobre policompetência. Embora cada serviço tenha a sua especificidade, uma equipe não pode se compartimentar a ponto de ignorar o que se passa na mesa ao lado. A despeito de bem desincumbir-se de sua tarefa, acudir ao colega na necessidade, conhecer perfeitamente o que ele faz. O servidor ideal é aquele pronto a assumir qualquer das incumbências afetas ao cabal funcionamento da serventia.

⁷ DIP, Ricardo, op. cit., idem, p. 51.

⁸ MORIN, Edgar, op. cit., idem, p.166.

⁹ MORIN, Edgar, op. cit., idem, ibidem.

O maior patrimônio de uma delegação está nos seus recursos humanos. Para o exercício das Notas, isso é ainda mais evidente. Não há monopólio na prestação, como em outras categorias de serviços extrajudiciais. O interessado procura o tabelião de sua confiança, aquele que será o detentor de suas confidências, com quem partilhará questões íntimas, segredos de família. A fidelização é um valor intangível que costuma perdurar por toda uma existência e depois se transmitir para a geração seguinte.

Algo que deveria motivar o delegatário – e isso já se faz rotineiramente, sobretudo entre os que receberam a delegação após 1988 – é a periódica reunião com os funcionários. O estímulo à produtividade. Mas também o prêmio para sugestões de aprimoramento de técnicas, criatividade na descoberta outras técnicas ou táticas, mas também de requalificar atribuições que possam estar aparentemente negligenciadas.

As profundas mutações a que o convívio terrestre se submete abrem espaço para intensificação do uso do tabelionato de notas.

A tradição confia ao notário a elaboração de escrituras públicas, de procurações e de testamentos. Avulta em nossos dias a utilização do *testamento vital*, providência que ainda não é de todo conhecida por uma legião de potenciais usuários. O boom imobiliário faz com que haja considerável crescimento na quantidade de escrituras públicas de compromisso de venda e compra, de aquisição de imóveis e de outras avenças.

Mas um fenômeno hodierno é o crescimento do uso das atas notariais. Instrumento mais simples do que uma escritura, contêm o relato de algo de interesse da parte. Elas têm servido para colher depoimento de testemunhas que poderão ter paradeiro ignorado quando for necessária a sua oitiva, quando há risco de morte ou quando elas estejam em faixa etária vulnerável, além de outras situações.

Também têm servido para formar o conjunto testemunhal para instruir a usucapião administrativa. Só que não se esgota nesses exemplos a potencialidade de uso da ata notarial.

Alguém pode estar interessado em fazer disposições de vontade já divulgadas, mas que se pretenda formalizar. Não é o testamento em sentido estrito, às vezes porque já não existem bens sucessórios. Mas recomendação quanto a animais de estimação, instruções para o velório e sepultamento, algo que não justificaria a elaboração de um testamento.

Atas notariais servem para formalizar acordos que seriam aqueles “contratos de gaveta”, para valer entre partes. Para noticiar um empréstimo, mútuo ou comodato, a que não se deu forma.

Os acordos pessoais que não requerem forma específica, podem ser abrigados na ata notarial. Recentemente, utilizou-se de escritura para formalizar um “contrato de namoro”, que poderia ter sido objeto de uma ata notarial. Tantas outras hipóteses podem surgir, pois a realidade é muito mais exuberante do que a previsão legislativa ou doutrinária.

É um instrumento ágil e flexível, que evita a necessidade de se recorrer ao Judiciário. Este é que não consegue se desvencilhar do acúmulo de processos e que vai, gradualmente, transferindo atribuições despidas de litigiosidade para o setor xifópago. Pois nada mais judicial do que as serventias extrajudiciais.

Algo que vai afetar o tabelionato de amanhã – pois já está impactando as notas no presente – é aquilo que ainda advirá, na continuidade das mutações impostas pela Quarta Revolução Industrial.

A humanidade está irreversivelmente imersa nesse processo. Difícil professar a futurologia. Mas é possível pelo menos conjecturar, à luz de três eixos. Dentre aquilo que já existe e está disponível, o que tende a se disseminar ainda mais, a conseguir maior adesão? O que é que pode ser ainda mais aperfeiçoado? O que ainda não está disponível, mas já foi idealizado e que terá condições de impactar o mundo?

Ainda estamos debatendo o 5G e o 6G já está sendo testado. Prevê-se um considerável avanço dos assistentes virtuais, que já são oferecidos por Alexa, da Amazon, Siri, da Apple e Google Assistente. Eles poderão merecer utilização no serviço das Notas?

A Inteligência Artificial já atua em nossa rotina, mas poderá tornar-se ainda mais atuante. Ela tende a aprender por tentativa e erro, saberá redigir peças hoje elaboradas na mente humana e, sem dúvida, haverá resistência cultural quanto à substituição de empregos. As máquinas assumirão o lugar dos humanos? Será possível a elaboração de uma escritura sem a participação de um indivíduo?

Uma área que acarreta preocupação é a da proteção de dados. Os Tabelionatos constituem enorme acervo de informações. Como as pessoas não querem ser produtos, elas reclamarão atenção maior quanto aos seus dados pessoais. Os Tabelionatos precisarão se

mobilizar para evitar ataques e vazamentos. A Inteligência Artificial está sendo treinada para identificar desvios no comportamento dos usuários, sem que haja provocação de qualquer humano. Tudo isso reclamará reciclagem – o nome não é bom, mas exprime a necessidade de constante atualização – e a adoção para valer da educação continuada. O reino da eletrônica é aquele em que a obsolescência está sempre nos nossos calcanhares. Não é possível descansar. A corrida continua.

É evidente que o mundo em que a tecnologia a tudo prevê e coordena as nossas ações, é um ambiente estressante. Para manter o equilíbrio e a serenidade, os Tabelionatos também vão ter de se adequar aos parâmetros impostos a todos aqueles que têm responsabilidade sobre a saúde mental de seus integrantes.

Em 2020, por causa da pandemia, recrudescer a constatação de sintomas de anomalia mental entre empreendedores e trabalhadores em atividades intelectuais. Os Estados Unidos têm pesquisas comprobatórias de influência da pressão do trabalho na higidez mental do trabalhador. Aqui no Brasil, o psicanalista e professor do Instituto de Psicologia da USP Christian Dunker, também estuda a prevalência de anomalias mentais entre exercentes de atividades análogas às desempenhadas pelo Tabelionato de Notas.

Para ele, inúmeros fatores conduzem a tal cenário:

“O primeiro fator genérico é a transformação no nosso modo de trabalho, intermitente, a vida nas corporações muito regrada pelo ‘avalicionismo’, produtivismo, contratos de trabalho mais instáveis. Para os trabalhadores liberais, no ramo de serviços, acarretou jornadas extensas. O segundo fator é a linguagem digital, de impessoalizar relações e agilizar processos, que diminui a fronteira entre vida pública e privada. Sendo mais sujeita a opiniões alheias, a pessoa pensa em como está sendo reconhecida. O terceiro fator são as transformações no modo de relação entre comunidade e instituições. A gente vai colocar uma transformação muito importante que é o uso de substâncias, legais e ilegais, que criam estados que não estavam presentes, como potência de

atenção, vigília, ligação com o trabalho. A pessoa começa a perder a fronteira entre doping e dedicação”¹⁰.

Tal realidade conduz a uma reinvenção dos tabelionatos. Já não podem ser aqueles ambientes pesados, opacos e atravancados de alfarrábios, cenário ideal para crimes de mistério. Como a maior parte dos trabalhos notariais migrou para o mundo digital, o panorama do espaço laboral também deverá se adequar aos modernos conceitos de ambiente de trabalho. Iluminação correta, móveis ergonômicos, cores recomendadas pelos especialistas. Tabelionato é lugar onde se sente bem. Tanto quem ali desenvolve seu ofício, como quem ali vai procurar especialíssimos e especializados préstimos.

Não significa isso deixar de lado a substância mesma que caracteriza o tabelionato, que é o *notariado latino*, ou *romano-germânico*. Nesta categoria

*“...imperava a figura do **documento autêntico**, visando-se garantir a segurança jurídica predial numa perspectiva preventiva. Nestes ordenamentos, o tabelião é um oficial público a cujos documentos a lei confere uma eficácia especial (até executiva), já que assegura, ‘mediante a assessoria ou conselho...que a vontade das partes, vertida no documento, satisfaça as condições necessárias para a produção dos efeitos previstos na lei e pretendidos pelos particulares’¹¹.*

A relevância do notariado reside em que sua função

*“...gera **segurança documental**, derivada da eficácia especial que a lei confere ao documento autêntico e da manutenção do original em arquivos públicos, e **segurança substancial**, resultante do controlo de legalidade que opera (‘incapacidades, erros de direito ou de fato, coações encobertas, fraudes à lei, e, eventualmente, reservas mentais e simulações absolutas ou relativas’), em virtude da qual dá fé ao documento por si*

¹⁰ DUNKER, Christian, *Sua vida não pode ser vista como uma empresa*, entrevista a Ludimila Honorato, OESP, 31.01.2021 p.1.

¹¹ PATRÃO, Afonso Nunes de Figueiredo, *A aplicação internacionalmente ampliada das regras de notariado latino nos negócios imobiliários*, in *Revista de Direito Imobiliário – RDI*, ano 40, volume 82, 2017, p. 491.

*produzido. É neste contexto que se fala na coexistência na pessoa do notário de um **officium publicum** (que certifica e autoriza) e de um **officium civile** (profissão jurídica de perícia legal), duplo papel que justifica o **numerus clausus** de notários e nomeação estadual destes oficiais. Ora, qualquer das funções redundante na preocupação de **justiça preventiva**, porquanto a intervenção do oficial público é dirigida a evitar o recurso às autoridades judiciárias”¹².*

A superveniência de novas alterações decorrentes da Quarta ou até da Quinta Revolução Industrial não poderão desnaturar essa vocação do Tabelionato, que é o da prevenção dos litígios. Algo que é da essência mesmo do notariado, como o Brasil vem reconhecendo e como já se pacificou no âmbito do Direito Luso.

Ao lado de atender à intenção dos interessados, o fim precípua da atividade notarial consiste

“na prevenção da conflitualidade e na resolução extrajudicial de múltiplos problemas que quotidianamente se apresentam na vida dos cidadãos, os quais não assumem a natureza conflituosa de litígios, que só através de recurso aos tribunais possam ser dirimidos, mas que, pelo contrário, podem obter uma resolução extrajudicial com intervenção capaz – e legalmente sancionada, de jurista idôneo e investido de pública fê”¹³.

O futuro do tabelionato se vincula à eficácia de uma estratégia institucional que consiga conscientizar toda a sociedade, convencer a cidadania, de que litigar é sempre uma incerteza dispendiosa, enquanto a realização do justo concreto perante o notariado é uma certeza econômica.

¹² PATRÃO, Afonso Nunes de Figueiredo, op. cit., idem, ibidem.

¹³ GUERREIRO, Mouteira, *A atividade notarial e registral na Perspectiva do Direito Português*, in *Temas de Registos e de Notariado*, Coimbra : Almedina, 2010, p.322.

O mundo civilizado já percebeu há muito tempo de que essa deve ser a opção primeira, enquanto que o Judiciário seria a alternativa, quando já não restasse qualquer possibilidade de obtenção de um consenso.

Muito mais conveniente para a contemporaneidade, seu ritmo e seus custos, adotar a *justiça preventiva*, cujo conceito é

*“estruturante dos sistemas que adotam o notariado latino (e) opõe-se ao de **justiça contenciosa** – caracterizada pela decisão de um litígio surgido ex-post. Na verdade, a **justiça preventiva** dirige-se a acautelar o surgimento de controvérsias desnecessárias no quadro de certas transações dotadas de particular importância e realiza-se pela subordinação dos efeitos negociais ao controlo de um terceiro imparcial, com formação específica, que recebe a vontade das partes e conforma-a ao ordenamento jurídico. Dado o controlo prévio, os documentos exarados pelo **terceiro imparcial** são dotados de força probatória plena, de forma a evitar os custos e a morosidade dos litígios judiciais relativos à validade e interpretação das cláusulas contratuais”¹⁴.*

A cidadania brasileira não tem exata noção da potencialidade de problemas que ela pode resolver diretamente junto ao tabelião, em lugar de aguardar, com infinita paciência, o calvário da lentidão, da álea e da imprevisibilidade da Justiça convencional.

Três tarefas para os notários, seus prepostos, funcionários e para todas as pessoas interessadas em investir nas melhores soluções para as questões humanas.

A primeira, é ampliar o rol de atribuições que possa vir a ser desincumbido pelo tabelionato. Uma instituição milenar, que é provida de fé pública, funciona de forma eficiente sem onerar o Estado, merece desempenhar outras funções, além daquelas que já acumula.

Tudo aquilo que puder representar enxugamento da máquina viciada do governo deve passar para a órbita das delegações extrajudiciais. E isso vale para todas as demais categorias de serviços afetas a tais delegações.

¹⁴ FITCHEN, Jonathan, *Comparative Study on Authentic Instruments, Study of the European Parliament*, elaborado pelo *Council of the NOTariats of the European Union*, p. 37-38, disponível na internet via www.cnue-nouvelles.be/en/ooo/actualites/aae-etude-acte-authenrique-final, 16.02.2021.

A segunda é comunicar-se melhor, para que a sociedade perceba o quão mais vantajoso é servir-se de tabelionato para simplificar sua vida e obter segurança potencialidade, com evidente menor dispêndio de tempo e de recursos financeiros.

A comunicação do notariado com a cidadania ainda é muito tímida. Talvez pelo temor reverencial em relação à Justiça que se encarrega da fiscalização, controle, sancionamento e até pode decretar a perda de delegação, os tabeliães atuam num quase anonimato. Só o círculo restrito dos usuários é que conhece a excelência de seus préstimos.

Uma instituição de caráter estatal, pois é objeto de delegação do Estado, tem uma conotação pública evidente. Comunicar-se não é apenas marketing, embora este não possa vir a ser sumariamente excluído. É obrigatória a adoção de técnicas reconhecidas de comunicação pública, o que “*significa viabilizar a expressão da cidadania em canais que pressupõem a participação e a supervisão da sociedade civil*”¹⁵, pois ela tem o dever e o direito de participar de toda atividade sob a tutela do Estado.

É um equívoco entender que o funcionamento regular é suficiente a gerar confiabilidade, credibilidade e a fidelizar o usuário. Há de se planejar estrategicamente a formulação de uma política de comunicação, que pode se amparar sobre os pilares que seguem:

“Definição clara de objetivos: prestar contas, esclarecer uma medida administrativa ou proposta legislativa, engajar a população em torno de uma proposta administrativa, divulgar informações de utilidade pública;

Respeito ao preceito constitucional quanto à publicidade (art. 137, § 1º, da Constituição da República)

Definição de público: sociedade em geral, segmentos ou comunidades específicas;

Elaboração de mensagens claras, objetivas e informativas;

Abertura para ouvir e analisar as respostas dos públicos;

Agilidade para reorientar estratégias e ações;

Engajamento e capacitação dos servidores responsáveis pela implementação da política de comunicação.

¹⁵ GREENLEES, Andrew, *Governo, Comunicação e poder*, in *Comunicação Pública – Por uma Prática mais republicana*, São Paulo : organização PAULO NASSAR, Editorial ABERJE, 2019, p.18.

Criação de uma estrutura de porta-vozes preparados e orientados com diretrizes claras;

Escolha de plataformas estratégicas que viabilizem a comunicação, publicidade, relações públicas, iniciativas digitais, pesquisa de opinião pública;

Uso de serviços privados especializados mediante concorrência pública;

Previsão orçamentária”¹⁶.

A complexidade do universo comunicacional reclama constante atualização nas técnicas de aferição da reputação do tabelionato junto à sociedade a que serve. As mídias sociais não devem ser sumariamente vedadas. *“Importa, então, olhar para o lado positivo das mídias sociais. Elas são um dado da realidade e servem a vários propósitos no contexto da vida em sociedade. Permitem a mobilização social e a discussão de temas, desde que descontadas as paixões”¹⁷.*

Reconheço que o tema “comunicação” não está no radar dos tabeliões, assim como não é a maior preocupação dos demais delegatários extrajudiciais. Ocorre que a falta de comunicação gera inúmeros problemas de relacionamento com os stakeholders – a expressão cabe aqui, porque a gestão das delegações é inspirada pela iniciativa privada – e também fortalece as tentativas de apropriação das atribuições por setores concorrentes. Por isso é que

“o implemento de uma perspectiva verdadeiramente relacional e dialógica nas dinâmicas comunicacionais parece ser, assim, um desafio importante a ser assumido pelas organizações públicas. Por meio de abordagens mais holísticas, que suplantem a atuação midiática e prevejam interlocução e compreensão de seus públicos, pode-se adotar uma nova postura comunicacional, capaz de conectar interesses e resgatar propósitos em busca do bem comum”¹⁸.

¹⁶ GREENLEES, Andrew, *Governo, Comunicação e poder*, in *Comunicação Pública – Por uma Prática mais republicana*, São Paulo: organização PAULO NASSAR, Editorial ABERJE, 2019, p.20.

¹⁷ GREENLEES, Andrew, *Governo, Comunicação e poder*, in *Comunicação Pública – Por uma Prática mais republicana*, São Paulo : organização PAULO NASSAR, Editorial ABERJE, 2019, p.21.

¹⁸ CASTRO, Aline, *Comunicação Pública como cultura organizacional*, in *Comunicação Pública*, cit., idem, p. 53.

Como a comunicação passa a representar uma alavanca ao ativo da delegação, pois ela depende de clientela, não é demais envolver todos os integrantes do tabelionato na reflexão pertinente e na busca dos melhores caminhos. Nesse sentido, *“Uma opção na comunicação interna é a criação de redes sociais próprias das empresas. A depender do modelo adotado e da cultura organizacional, esses espaços de troca de informações poderiam estar inseridos na internet da instituição”*¹⁹.

O compartilhamento de informações evidencia o poder de ação grupal e dessa coletividade poderão provir ideias aproveitáveis, tudo com vistas a aperfeiçoar os serviços afetos ao cartório de notas.

A cultura tabeliã está impregnada de um enfoque meramente jurídico. Não é fácil a migração de um espaço reservado a uma só e exclusiva ciência – pese embora a sua multidiversidade – e encarar outros desafios. Entretanto, os tempos presentes reclamam vigilância redobrada e múltipla atenção para as ameaças que rondam o notariado. Quando se noticia perda de delegação por ausência de recolhimento de tributos, há um golpe que atinge, indistintamente, toda a instituição. É preciso estar atento, dialogar com os pares e reclamar das entidades representativas abram espaço para preocupações outras, que evidenciam a crise permanente que é uma característica da época. Tudo hoje tem amparo na ciência e na tecnologia, ambas experimentadas com hipóteses de êxito e de fracasso. *“Técnicas para administrar grandes crise já estão parametrizadas e asseveradas pelas práticas. O denominador comum é agir rapidamente e com empatia. Mas as novas mídias e a integração de todas elas trouxeram a crise permanente, um estado febril de comunicação que não se mostra apenas nas tragédias”*²⁰.

Os delegatários mais experientes sabem que não fugirão das crises. Algumas são crônicas, outras inesperadas. Surgem repentinamente. Por isso é preciso vigiar, antecipar, prevenir, agir com precaução. Para isso, a erudição em ciência jurídica, só por si, é insuficiente. Isso porque

¹⁹ ABATTI, Cecília, *Intranet: ferramenta para potencializar resultados*, in *Comunicação Pública*, cit., idem, p. 85.

²⁰ FARIA, Armando Medeiros de, *A comunicação entre o previsível e o improvável*, in *Comunicação Pública*, cit., p.100.

“Organizações e suas crises são organismos muito complexos e não se prestam a uma racionalidade de causas e efeitos. A dimensão irracional da natureza humana e as ‘margens de manobra’ que as instituições estabelecem para lidar com riscos explicam os limites de implantação de programas de compliance e integridade. Comunicação, psicologia, direito e outros campos de conhecimento – sob o viés transdisciplinar – têm o desafio de unir suas respectivas competências e enfrentar a negligência consentida e tolerada”²¹.

A tradição do tabelionato é extremamente importante para que se defenda a sua sobrevivência, porém com atualização permanente, pois a era do descarte está à espreita. Instituições que não acompanham a metamorfose atroz da sociedade humana, são condenadas à arqueologia histórica. Por isso é que

“o mundo pós-moderno envolve a necessidade premente de se pensar o contemporâneo, as novas narrativas institucionais e o desenvolvimento de estratégias que aproximem os diversos atores sociais. À comunicação cabe o papel de transformação e integração, tendo como ferramentas primeiras o diálogo e a deliberação na busca do consenso. Consenso para o bem-viver, consenso para o melhor organizar, consenso para o desenvolvimento humano e institucional”²².

Numa República em que o consenso único parece consistir na absoluta falta de consenso, acresce e se intensifica a responsabilidade do notariado, em busca da pacificação que ele diuturnamente pratica, mas que deve ser dilatada, para exorbitar o restrito âmbito das partes e contaminar também toda a sociedade brasileira.

O terceiro eixo é reforçar a atribuição do notário em compor consensualmente as controvérsias. É da natureza do serviço tabelião encontrar soluções extrajudiciais para os

²¹ FARIA, Armando Medeiros de, *A comunicação entre o previsível e o improvável*, cit., idem, p.101.

²² NASSAR, Paulo, ANDREUCCI, Ana Cláudia Pompeu Torezan & NALINI, José Renato, *Licenciamento social, o diálogo comunicacional e a construção de novas narrativas*, in *Comunicação Pública*, cit., idem, p. 115.

problemas cuja análise lhe é submetida. Executor da vontade jurídica das partes, não lhe é dado recusar atendê-la, se elas quiserem uma alternativa pacífica, impediendo a álea característica à imprevisibilidade judicial.

Não há necessidade de outra norma, senão a leitura atenta do artigo 6º, inciso I, da Lei 8935/1994. Ao notário incumbe formalizar juridicamente a vontade da parte.

Diante da clareza da norma, estranhável não se disseminar a prática daquilo que o direito anglo-saxão chama ADR – *Alternative Dispute Resolution*, por todos os tabeliães brasileiros. A explicação é uma espécie de *temor reverencial* em relação à Corregedoria Permanente e à Corregedoria Geral de Justiça. As Normas de Serviço da Corregedoria Geral de Justiça se sobrepõem à própria Constituição, na vida prática de muitas delegações.

Foi por isso que, no exercício da Corregedoria Geral da Justiça, editei o Provimento 17/2013, provendo os delegatários de norma explícita, para evidenciar que tais práticas seriam muito bem recebidas pelo Judiciário fiscalizador.

O inimaginável costuma ocorrer com frequência no Brasil. A OAB questionou o Provimento junto ao CNJ e a relatoria coube à representante da própria OAB naquele colegiado. Era evidente a suspeição, mas houve concessão de liminar e suspendeu-se sua vigência, ocasionando lamentável atraso na adoção de uma tática já prevista na lei que regula os serviços extrajudiciais. O Provimento 17/2013 acabou revogado pelo Provimento 31/2016. Não chegou a surtir os benéficos efeitos que inspiraram sua edição.

Em 2015 sobreveio a Lei 13.140, que no parágrafo único de seu artigo 1º define mediação como “*a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia*”.

É um avanço, assim como a previsão do § 3º do artigo 165 do Código de Processo Civil, que a contempla, assim como a conciliação, objeto do § 2º do mesmo artigo 165 do CPC.

O Provimento CNJ 67, de 26.3.2018, não avançou conforme seria necessário. Notário não precisa de provimento para formalizar juridicamente a vontade das partes, pois isso está na lei de regência da atividade. E ela não limita as formas às espécies conciliação e mediação. O Brasil copia tanto os Estados Unidos em várias matérias. Deixou, até o momento, de se valer

das múltiplas modalidades de composição consensual de controvérsias que ali estão disponíveis e são exitosas.

A missão do notariado é demonstrar ao CNJ que tudo justifica uma extensão no trato da matéria, para admitir toda e qualquer modalidade de composição. Mais importante do que a forma, é o resultado de harmonização. Nem todas as questões humanas precisam passar pelo procedimentalismo judicial, submeter-se ao calvário de quatro instâncias e mais de cinquenta possibilidades de reapreciação do mesmo tema, ante um caótico sistema recursal.

Obter consenso numa negociação informal reveste uma dimensão ética superior à da dicção judicial. Os interessados participam da discussão. Ouvem o adverso em sua linguagem comum, coloquial. Não existe “juridiquês”. Podem até se convencer de que há uma parcela de razão do outro lado. E o acordo será mais legítimo do que a decisão judicial. Esta não deixa de ser uma “expressão da soberania estatal”. Embora a ciência processual chame o jurisdicionado de “sujeito”, na verdade ele é objeto da vontade soberana do Estado.

Outra vantagem é que o tabelião ou seus prepostos não revestem a toga que distancia o personagem aflito daquele que detém a prerrogativa de mudar-lhe o destino. A arte de formalizar juridicamente a vontade do interessado inclui comunicabilidade adestrada pelo trato contínuo com o semelhante, sem laivos de superioridade ou até de arrogância.

Evitar a jurisdição é um benefício para todos. Para a economia, para o convívio cidadão, para a edificação da Pátria fraterna, justa e solidária, que é objetivo nacional permanente, à luz da Constituição da República.