

III Congresso

Entre os preparativos, a eleição da nova diretoria.

Que não seja por falta de aviso.

Durante os dias 11 a 14 de novembro próximo, entre as inúmeras atividades previstas para o **III Congresso**, uma das mais importantes será, sem dúvida, a eleição e posse da nova diretoria do **IRTPJBRASIL** para o biênio 1998/2000.

Com a devida antecedência, estaremos publicando o edital e o regulamento daquele pleito, que reveste-se da mais alta significação para o futuro de nossa entidade de Classe e da nossa própria atividade profissional.

Portanto, comece agora a pensar nesse assunto. Afinal, novembro já está logo aí!

E por falar em nosso **III Congresso**, prepare-se para participar de um evento que, certamente, será o marco divisor entre os que já aconteceram e os que

virão a acontecer posteriormente ao **III Congresso Brasileiro de Títulos e Documentos e de Pessoas Jurídicas**.

Os contatos que temos mantido com profissionais de destacada atuação nos levam à certeza de que serão extraordinariamente privilegiados os colegas que decidirem pela presença em Recife.

Aliás, podemos adiantar desde já uma das mais significativas novidades que estamos implementando para acontecer em novembro: você vai estar num salão que só receberá a inscrição de 300 colegas participantes. Isso não será feito por falta de espaço, pois há de sobra.

Nosso maior objetivo é realizar um Congresso personalizado, no qual você terá o privilégio de estar em contato direto e imediato com profissionais da

mais alta expressão no cenário nacional.

Com isso, fica mais uma vez aplicada explicitamente a filosofia vigente no Instituto: proporcionar qualidade, conforto, excelente organização e um sem-número de diferenciais, em relação a tudo o que você conhece, ouviu falar ou participou em congressos.

Afinal de contas, quem não é o maior tem que se esmerar para ser sempre o mais ousado, pelo menos!

Os primeiros materiais impressos do **III Congresso** estão em fase acelerada de produção e logo estarão em suas mãos para comprovar o que aqui está sendo dito.

Faltam poucos nomes para fechar o roteiro de palestras e debates, ao mesmo tempo em que a **URSA TOURS** - nossa agência oficial para esse evento - ultima os detalhes para

a divulgação dos pacotes que estarão sendo oferecidos.

Sendo a derradeira atividade desta diretoria, na gestão que se encerra este ano, tenha a absoluta certeza de que não estamos economizando esforços para oferecer a você um Congresso sem similar até hoje em nossa Classe.

Para essa afirmação, estamos nos baseando no que aconteceu em Cascavel, onde os colegas que compareceram não se cansaram de elogiar desde a organização até os mais pequenos detalhes preparados.

Fica mais uma vez o lembrete: estaremos esperando por você em Recife, de 11 a 14 de novembro próximo.

Com um alerta muito especial: decida-se rapidamente, pois lá estarão somente mais 299 colegas além de você!!!

A INTERPELAÇÃO E A NOTIFICAÇÃO COMO PROVA ESCRITA NA AÇÃO MONITÓRIA

José Luiz Gonçalves

A ação monitoria é um novo instituto processual inserido em nossa legislação por força da Lei 9.079/95. Segundo a redação da lei "a ação monitoria compete a quem pretender, com base em prova escrita, sem eficácia de título executivo, pagamento de soma em dinheiro, entrega de coisa fungível ou de determinado bem móvel". Em termos a inicial é devidamente instruída, "o juiz deferirá de plano a expedição do mandado de pagamento ou de entrega da coisa no prazo de quinze dias". Neste prazo, "poderá o réu oferecer embargos", ficando suspensa a eficácia do mandado inicial. Não opostos, "constituir-se-á de pleno direito, o título executivo judicial, convertendo-se o mandado judicial em mandado executivo".

O objetivo da lei foi encurtar a distância entre o desfecho de um processo de conhecimento e sua eventual execução.

Em boa hora, até com algum atraso, o novo édito veio criar um instrumento processual, beneficiando quem, sendo credor, não dispõe de título executivo. Entretanto, exige prova escrita para a expedição do mandado de pagamento.

Do alentado ensinamento de Humberto Theodoro Júnior, com idéias próprias e estribado em juristas de escol, no seu trabalho "O Procedimento Monitorio como Possível Solução para o Problema da Duplicata sem Aceite", contido na obra Direito Processual Civil, Saraiva 1978, páginas 169 e seguintes, colhe-se sobre a ação monitoria:

"É sem dúvida um dos aspectos mais interessantes da vida econômica de um povo o que se refere à tutela jurisdicional dispensada ao direito de crédito. O intercâmbio da economia moderna, ágil, volumoso, exigente, e sempre reclamando defasagem entre a prestação e a contraprestação nas mais diversas operações de mercado, exige da ordem jurídica uma proteção que lhe assegure eficiência e liquidez em grau

sempre crescente."

Micheli, referido por Humberto Theodoro Júnior, pontificou "a força da lei, e com a autoridade do Estado, está em jogo no processo de execução tanto ou mais que no processo de cognição".

Em resumo, se não satisfeita a obrigação com a expedição do mandado de pagamento, buscará o autor a sentença que torne exequível o seu crédito.

O direito europeu, ainda no escólio do renomado mestre, obra citada, "engendrou um novo remédio processual que recebeu a denominação de procedimento de injunção ou procedimento monitorio".

Carnelutti, discorrendo sobre o tema, mostrou que o procedimento tem "uma estrutura particular em virtude da qual, se aquele contra quem se propõe a pretensão não embarga, o juiz não procede a uma cognição mais que em forma sumária, e, em virtude dela, emite um provimento que serve de título executivo à pretensão e, desse modo, autoriza, em sua tutela, a execução forçada". (Instituzione à del Processo Civil, apud Humberto Theodoro Jr., ob cit.).

Na forma da legislação alienígena, ainda nas ensinanças do renomado processualista, há o procedimento monitorio puro, via do qual a ordem judicial de pagamento é expedida com base nas alegações unilaterais do credor, sem necessidade de qualquer prova e o procedimento monitorio documental, que se inicia com prova documental, sem força executiva.

Remata Humberto Theodoro Júnior:

"De nossa parte, estamos convictos de que o procedimento monitorio, dada a singeleza de seu rito e a eficácia prática de seus resultados imediatos, será remédio processual fadado, entre nós, ao mesmo sucesso registrado na Alemanha, e de muito maior utilidade que o imperfeito e mal recebido procedimento sumarissimo, em má hora adotado pelo novo

Código de Processo Civil brasileiro."

Como visto, o ilustre jurista mineiro, há quase duas décadas presentia a necessidade de um instrumento rápido e eficaz para a satisfação do direito do credor sem título executivo em face do devedor renitente.

A Lei 9.079/95 embutiu na legislação processual o procedimento monitorio, exigindo, todavia, prova escrita para o embasamento da ação. Em comparação com o direito estrangeiro, no nosso meio vigia o procedimento monitorio documental. A lei não trouxe luzes sobre o que é ou constitui nova escrita. Será aquela produzida pelo devedor? Ou pode o credor produzir um documento suficiente para ser tida como tal?

Estabelece a Constituição Federal que "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito" (art. 5º, XXXV).

Ora, quem está sendo lesado ou ameaçado em seu direito pode, validamente, buscar o socorro do Poder Judiciário. Daí porque não deve a lei descer a minúcias, vedando o acesso à Justiça, por formalidades às vezes inadmissíveis. Como no caso da ação monitoria a lei diz ser necessária prova escrita, mas não diz de que espécie, inconcusso que o credor-autor pode criar um documento, como meio hábil a estruturá-la.

Surge, então, a possibilidade de uso da interpelação ou da notificação como forma de fazer surgir a prova escrita.

Interpelação de acordo com a Enciclopédia Saraiva de Direito, edição 1980, volume 45, é "de larga utilização no campo do direito, o seu emprego mais comum se dá no direito privado, onde se constitui no ato pelo qual o credor reclama do devedor, de modo formal e categórico, o cumprimento da obrigação, sob determinadas condições, inclusive e principalmente de ficar constituído em mora".

Apontada por Carnelutti, encontra-se na mesma Enciclopédia,

volume 55, que a "palavra notificação pode tomar-se em dois sentidos, um amplo e outro restrito. No sentido amplo, a notificação consiste em toda atividade dirigida a pôr algo em conhecimento de alguém e, portanto, à declaração de ciência também, inclusive atividade encaminhada a fazer chegar ao destinatário a declaração de vontade. Em sentido estrito, compreende-se só a atividade dirigida a tal finalidade que não consiste em uma declaração. A notificação consiste não em uma declaração, mas em produzir uma condição física mediante a qual a declaração chegue a ser percebida por alguém, de tal modo que se dê a conhecer o seu conteúdo".

Por uma ou outra forma dá-se a conhecer ao devedor o propósito do credor, qual seja, o de receber o que lhe cabe.

O termo *monitória*, como se depreende do Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa, quer dizer advertência, conselho. Em suma, considerando juridicamente o termo, seria o conselho ou advertência para que o devedor de pronto liquidasse a obrigação para com o credor, ocorrendo conseqüência mais rigorosa, de cunho executivo, na hipótese de haver o seu silêncio ou serem os seus embargos rejeitados.

Não se pode esquecer, outrossim, que nem sempre o devedor emite um documento comprobatório de sua responsabilidade. É usual e costumeiro, em muitas atividades e relacionamentos de âmbito econômico, não se exigir e nem se fornecer prova escrita, documental, que dê suporte ao negócio. A confiança entre as partes faz com que a providência não seja tomada.

Havendo a quebra da confiança, há se admitir meio de evidenciar a mora ou demonstração da dívida. O remédio, então, é se criar a prova escrita, para dar azo à ação *monitória*, via da interpelação ou da notificação.

Voltando à questão dos usos e costumes, vê-se que os Códigos Civil e Comercial contemplam sua utilização. Mesmo fora da legislação escrita, há em todos os setores o seu emprego. Exemplo é o existente no meio rural, onde o indivíduo encaminha a outro produto in natura, devendo retornar beneficiado, ficando o prestador com uma percentagem.

Ora, se não há a devolução, a confiança foi rompida e não seria lícito que, só por falta de um documento, não tenha o remetente ação sobre o destinatário.

A hipótese ventilada no tópico antecedente, claramente, é aplicável a muitas outras formas de negócio.

O advento da ação *monitória*, aceita como prova documental a interpelação ou notificação, vem dar maior guarida à utilização do Poder Judiciário, como meio de solução para quem sofre lesão ou ameaça a direito.

Em havendo embargos, instruída a ação *monitória* com a interpelação ou notificação, estará rompido o óbice do art. 401 do Código de Processo Civil, que veda a prova testemunhal para os contratos que extrapolem o décuplo do maior salário mínimo vigente no país, ao tempo em que foram celebrados.

Aliás, em cotejo com o art. 5º, inc. XXXV, da Lei Maior, pode-se ter, com absoluta segurança, que o art. 401 do Código de Processo Civil é de manifesta inconstitucionalidade. Cria este artigo obstáculo para o acesso à Justiça.

Insta realçar que os direitos e garantias individuais, com a Constituição de 1988, ganharam novos foros, colocando ao largo questões menores, que dificultavam o pleno emprego do que já havia em civilizações mais adiantadas.

Voltando ao assunto já pincelado, emprego dos usos e costumes em todas as áreas do relacionamento humano, na lição de Raphael Cirigliano, in *Prova Civil*, Editora Revista dos Tribunais, 2ª edição, depreende-se:

"O Código atual não contém regras específicas regulando os usos e costumes como objeto de prova, a não ser a de natureza geral constante do art. 337. Em assim sendo, na falta de regras especiais, não de ser aplicadas as gerais." (P 477)

Enveredando para o campo do direito comercial, ministra Raphael Cirigliano na obra já mencionada:

"O direito se distingue, quanto à sua origem, em escrito e não escrito. O primeiro dimana da autoridade pública, munida de órgãos próprios para elaborá-lo; de sua atuação resulta a lei. O segundo provém do fato de exercerem os homens, em coleti-

vidade ou em certa ordem de atividade, práticas constantes e uniformes, a que se submetem como se fossem lei. Suprem o silêncio ou a deficiência da lei, para não ficar sem norma numa situação que surge regular. A causa principal dos usos e costumes é a necessidade de prover essas situações; o modo por que são exercidos é, a um tempo, a sua manifestação externa e o processo de sua constituição." (Também p. 477.)

O uso constante se transforma em costume. Na falta de lei que os regule, cabe ao juiz dar interpretação ao que seja um e outro, ou até os dois, aplicando o que estabelece o art. 4º, da LICC, assim redigido: "Quando a lei for omissa, o juiz decidirá o caso de acordo com a analogia, os costumes e os princípios gerais de direito."

Ora, jamais se negará que constitui princípio geral de direito o fato de que a ninguém é lícito enriquecer de modo indevido à custa alheia. O enriquecimento sem causa de um não pode ser motivo de empobrecimento de outro.

Segue, com o entendimento esposado, que, sendo de uso e costume determinada forma de negócio, capaz de gerar obrigação, em especial a que resulte na de pagar, ser permitido que se valha o credor da interpelação ou da notificação para mostrar o seu inconformismo com a incúria de quem lhe deve.

Estruturada a ação *monitória* com a interpelação ou notificação, suprir-se-á, seu conteúdo, ainda, com a prova testemunhal, caso seja embargada.

Ainda segundo o ministério de Raphael Cirigliano, obra aludida:

"Nem deve ser excluída a prova testemunhal, quando o costume seja aduzido para a interpretação ou a determinação dos efeitos de uma convenção, cujo objeto supera o valor da taxa legal. Porque aqui não se trata de provar a convenção - mas um fato jurídico extrínseco, qual seja o da existência de um determinado costume -, ainda que, depois, este possa estender a sua influência sobre a interpretação ou sobre os efeitos da convenção mesma.

No interior do país, é costume, entre boiadeiros, fazer-se negócios de gado, de valor muitas vezes superior à taxa legal, apenas sob palavra. Es-

sas transações são ordinariamente cumpridas, pois os contratantes chegam a desdenhar documentos que, para eles - homens de bem não passam de uma inutilidade. Mas as exceções são inevitáveis; e, quando ocorrem, o costume é reconhecido como corrente e, em consequência, preva-lente o que ele estabelece."

Então, no caso sob exame, é aceitável a interpelação ou notificação, como instrumentos de ratificação de uso e costumes, evidenciando o relacionamento entre credor e devedor, capaz então, de constituir a prova escrita como quer a lei que adotou a procedimento monitório entre nós.

O pretense credor, se tal não for, ou exorbitar em seu direito, estará sujeito aos efeitos da litigância de má-fé, fora aqueles que podem ser pleiteados pela parte contrária, no que pertine a perdas e danos.

Não se pode esquecer, ademais, que, feita a interpelação ou notificação, não estará impedido o indigitado devedor a, de pronto, em se opor ou contrapor aos seus efeitos, valendo-se dos meios existentes, de fundo processual ou extraprocessual, mostrando já na primeira hora a sua repulsa aos anseios daquele que se diz seu credor.

A possibilidade de interpelação, notificação e até protesto, no caso de mora nas obrigações sem prazo, está prevista inclusive no Código Civil, como se observa de seu art. 960:

"O inadimplemento da obrigação, positiva e líquida, no seu termo constitui de pleno direito em mora o devedor. Não havendo prazo assinado, começa ela desde a interpelação, notificação, ou protesto."

É da lição de Agostinho Alvim, na sua monumental obra *Da Inexecução das Obrigações e suas Consequências*, Saraiva, 5ª Edição, p. 124:

"Não havendo prazo assinado, o remédio do credor está na interpelação, notificação ou protesto". "Interpelação", define Hugo Simas, "é o ato pelo qual o credor científica o devedor querer cumprida a obrigação, sob pena de ficar constituído em mora, ou em outros efeitos legais, como para autenticidade e efeitos jurídicos do ato ou fato, dependente dessa forma-

lidade."

A interpelação pode ser extrajudicial. Resulta de um ato do credor, exigindo pagamento, contanto que possa ser provado.

Notificação é a "cientificação de um preceito para a prática ou não prática de um ato", consoante a definição de João Mendes, adotada por Beviláqua e por Gusmão.

Finalmente, o protesto tem por efeito a ressalva ou a conservação de direitos. Ainda, na conformidade da obra do apontado jurista, p. 127, lê-se:

"A cientificação do devedor deve ser precisa e clara, de modo que ele saiba, não só o dia em que deverá cumprir a obrigação, mas, ainda, o modo, lugar e hora, caso seja mister especificar estas circunstâncias. Determinado o dia, tal providência, em regra, é suficiente, porque o lugar deve constar da convenção e, na falta desta, apela-se para as circunstâncias do caso e, supletivamente, para a lei."

A determinação do lugar, em certos casos, deve ser feita pelo credor, ao dar conhecimento ao devedor de que quer ver cumprida a obrigação."

Trazendo novamente à baila a questão dos usos e costumes, depara-se com a certeza de que uns dos meios hábeis para a constituição da prova escrita, como quer a lei para a ação monitória, são a interpelação e a notificação, mesmo observada sua origem unilateral, isto é, feita pelo credor, ressalvado ao apontado devedor os meios de defesa, em especial os embargos de que ela cuida.

O entendimento jurisprudencial, na linha do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, é: *"... Tanto a interpelação, como a notificação, em se considerando a sistemática adotada pelo CPC vigente, configuram medidas de ordem unilateral, destinando-se, basicamente, a comunicar ao requerido a intenção do requerente. Exatamente por isso não se admite defesa, consoante prescreve o art. 871, o que tira dessa providência cautelar a natureza contenciosa. Desse modo, a atividade do juiz é de cooperação, subordinado a cognição limitada, o que, em princípio não lhe permite analisar o mérito do requeri-*

mento que lhe foi endereçado". (RJTJSP 64/122).

Na mesma esteira, o Tribunal de Alçada do Rio de Janeiro, como se extrai de Alexandre de Paula, in *O Processo Civil à Luz da Jurisprudência, Forense, Nova Série, volume VII, p. 411, verbete 14.805:*

"...Se o notificante tem ou não o direito que alega, não é no bojo da notificação que se há de dizer a respeito dele, pois somente quando proposta a ação é que se abrirá ensejo no exame da pretensão apenas anunciada, mas ainda não deduzida" (Apelação 96.255, relator Juiz Renato de Lemos Maneschy).

Com esta explanação, crível não caber ao juiz, então, impedir o manejo da ação monitória, tendo como prova escrita interpelação e notificação. Em sede de embargos, se for o caso, discutir-se-á o mérito de seu conteúdo, facultada a produção de outros tipos de prova, inclusive a testemunhal, desprezado o entrave do art. 401 do Código de Processo Civil.

Ademais, se outra a atitude, ver-se-á que a facilidade que visou trazer a Lei 9.079/95, criadora da ação monitória, constituirá letra morta, de nenhuma eficácia, permitindo, no mais das vezes, o enriquecimento indevido do devedor, às expensas do credor, só porque este não tem prova escrita antes elaborada.

Que valha-se, então, o credor dos meios para haver o seu crédito, expondo a mora do devedor, abraçando como meio a interpelação e a notificação, seja pela via judicial ou extrajudicial.

Não é demais repetir que o credor-autor responderá pelos excessos, tais como aqueles oriundos da litigância de má-fé e da responsabilidade por perdas e danos.

Como resumo final, para que o Judiciário cumpra o seu mister, ampliando os horizontes do cabimento da ação monitória, indispensável se faz que admita como prova escrita, mesmo sendo peça unilateral, a interpelação e a notificação.

O autor - José Luiz Gonçalves é Juiz de Direito em Minas Gerais e este seu artigo saiu no boletim Coad 47/95.

ENDEREÇO ATUALIZADO: A MANEIRA MAIS SIMPLES E FÁCIL DE MANTER-SE BEM INFORMADO!

CORREGEDORIA DE SÃO PAULO DECIDE SOBRE O REGISTRO DE SINDICATOS

Processo nº 287/96

Primeira Vara de Registros Públicos
Vistos.

O presente procedimento foi instaurado por força do que fora apurado e decidido no processo nº 176/95, pelo qual ficou constatado que reduzido número de pessoas constituiu inúmeros sindicatos e federações com abrangência nacional e representativos de importantes setores da economia, colidindo com a base territorial da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo e até com a própria Confederação Nacional da Indústria.

A Federação das Indústrias do Estado de São Paulo manifestou-se (fs. 2/3).

Houve pronunciamento dos Oficiais de Registro Civil das Pessoas Jurídicas (fs. 8/11).

Finalmente, opinou o nobre Dr. Promotor de Justiça de Registros Públicos (fs. 12vº).

É a síntese do necessário.

Decido.

Com efeito, ainda que criticável a norma Constitucional que consagrou o princípio da liberdade sindical,

propiciando a desmedida criação de sindicatos, gerando litígios entre novas e antigas entidades sindicais, não há fundamento jurídico para que os Oficiais de Registro Civil de Pessoas Jurídicas da Capital obstem o registro de seus atos constitutivos, a não ser nas hipóteses no artigo 115 da Lei 6.015/73.

Dessarte, correto o procedimento do zeloso Oficial do 3º Serviço de Registro Civil das Pessoas Jurídicas que, impossibilitado de recusar o registro dos sindicatos, estranhando a forma de sua constituição e abrangência territorial, noticiou os fatos formalmente a esta Corregedoria Permanente para as providências necessárias.

A nulidade da criação dos Sindicatos constitui questão a ser apreciada no âmbito jurisdicional, o que aliás já vem ocorrendo como observou o ilustre Presidente da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo.

O Sindicato patronal que se sentir lesado em sua precedência é que terá legitimidade para pleitear a anulação de sua criação, por ação própria.

Foge das atribuições dos Oficiais obstar o registro de atos constitutivos de entidades sindicais, a não ser que incidam nas hipóteses do artigo 115 da Lei de Registros Públicos.

Por fim, não há previsão legal para que os registros dos atos constitutivos dos sindicatos sejam precedidos de manifestação de entidades de grau superior.

Enquanto não houver mudança constitucional e infraconstitucional, nada há, em caráter normativo, a ser determinado aos Oficiais de Registro Civil de Pessoas Jurídicas.

Apenas, como colaboração, as serventias informarão à Federação das Indústrias do Estado de São Paulo, quando houver registro de sindicato patronal.

Dê-se ciência desta sentença aos Oficiais dos Serviços de Registro Civil das Pessoas Jurídicas e encaminhe-se cópia ao Senhor Presidente da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo.

PR.I.

São Paulo, 17 de outubro de 1996.

Asdrubal Nascimbeni
Juiz de Direito

FIXE-SE MUITO BEM NESTA IMAGEM DO RECIFE E RESPONDA:

Profissionalmente, você seria capaz de abrir mão da única forma de atualização de que dispõe para a área de TD e PJ???

E tendo, ainda, como pano de fundo este cenário prá lá de maravilhoso???

III Congresso Brasileiro de
Títulos e Documentos
e de Pessoas Jurídicas.
11 a 14 de novembro de 1997.
Recife, PE

Praia da Boa Viagem

5 maneiras de irritar (e perder) seu cliente



1. Deixe seus clientes esperando, em pé, ainda que seja por poucos minutos, de preferência em filas enormes, ambientes abafados, desconfortáveis, sujos, mau iluminados, etc. Não se esqueça também de fazê-los esperar lá fora até você decidir abrir as portas.



2. Interrompa várias vezes o contato com o cliente, para atender ligações telefônicas particulares, demorando a cada uma delas e agindo como se estivesse totalmente desocupado.



3. Fique o mais indeciso e confuso que puder ao responder às dúvidas dos clientes. Diga que não sabe e que vai verificar, cada pergunta feita. Demore para retornar com uma resposta. Responda que infelizmente não pode fazer nada, quem sabe, talvez, num outro dia.

Estes são apenas alguns dos casos mais comuns na maioria dos estabelecimentos, e que fazem não só com que um cliente nunca mais volte, mas passe também a não recomendar o serviço para outras pessoas.

A preocupação com o cliente e com a qualidade na prestação do serviço não se resume em orientar seus funcionários a serem gentis e a sorrirem sempre. Assim você ainda corre o risco de ser o Serviço Registral que "mais gentilmente mau-atende".

No RTD Brasil de janeiro, quando falamos

em planejar o desempenho do seu TD & PJ para 1997, abordamos alguns aspectos daquilo a que os consultores modernos chamam de *administração participativa*.

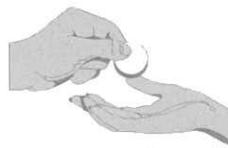
Dissemos que para melhorar a maneira de servir o seu público, você deve contar, em primeiro lugar, com seus funcionários. E é verdade!

Um dos passos mais importantes para se chegar à qualidade total na prestação de serviços é ter funcionários muito bem treinados para o desempenho das tarefas do dia-a-dia.

Funcionários que verdadeiramente "vistam



4. Não disfarce seu mau-humor e o cansaço quando atender um cliente, no final do expediente. Demonstre sua irritação e deixe que ele perceba que a última coisa que você gostaria de fazer naquele instante era atendê-lo. Tenha pressa em se livrar dele, olhe com frequência para o relógio.



5. Reclame a falta de troco, dê troco a menor e não se desculpe nem pergunte se pode fazê-lo por não ter mais moedas. Aproveite e crie vários problemas também para receber pagamentos em cheque.

a camisa", que entendam o que estão fazendo e porque estão fazendo. É importante, por exemplo, que eles tenham oportunidade de manifestar suas opiniões, como fruto do que passam todos os dias. Daí podem surgir mudanças, que reorientam o planejamento das rotinas.

Para contar com essa atitude, é preciso que você os oriente a observar e qualificar o próprio desempenho, a identificar suas dificuldades e dúvidas mais comuns. A solução para elas é uma questão de tempo.

Ajude-os a reco-

nhecer os problemas que impossibilitam o registro de certos documentos, e leve-os a orientar e facilitar a vida dos que procuram o seu Serviço Registral.

Liste as dificuldades mais comuns encontradas pelos usuários de TD e de PJ e procure ter a solução disponível não só para você, mas para todos os funcionários.

Enfim, seja mais do que um prestador de serviços - seja um consultor. Tenha mais do que sorrisos para oferecer aos seus clientes; ofereça a solução para os problemas que eles confiam em levar até você.