

# FILOSOFIA INSTITUCIONAL DO 1º SERVIÇO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DE MARINGÁ

## INTRODUÇÃO

O 1º Serviço de Registro de Imóveis de Maringá (1º SRI de Maringá) é regido por sistemas eficazes de gestão de qualidade que lhe concederam o mérito de entidade com excelência em processos, produtos e serviços pela Associação dos Notários e Registradores (ANOREG) através do Prêmio de Qualidade Total ANOREG - modalidade diamante, e pela ABNT através do seu selo de qualidade.

Na dinâmica natural de crescimento e superação de metas, entendeu-se que a entidade está convergindo neste atual momento para uma nova etapa no amadurecimento dos processos de gestão de qualidade. Dessa forma, seu Oficial Dr. Fernando Matsuzawa implementou a filosofia institucional do Cartório, fortalecendo a essência da natureza existencial do Cartório de Registro como também seus princípios fundamentais para um trabalho excelente e humanizado.

## MISSÃO

O que fomos chamados para fazer? Por que existimos?

Até o momento a missão do cartório foi regida pela sentença: “Garantir a segurança jurídica e a publicidade dos negócios imobiliários com excelência”. A reformulação da declaração de missão deu-se pela necessidade de otimizar a mensagem deixando-a mais objetiva, buscando o essencialismo, com melhor sonoridade e com maior potencial de promover no próprio usuário um sentimento de pessoalidade e pertencimento, pois a propriedade é “sua”. Abaixo a declaração de missão reformulada:

***GARANTIR E PROTEGER SUA PROPRIEDADE.***

## VISÃO

Onde queremos chegar?

Geralmente as organizações pautam sua declaração de visão alçando cenários futuros de reconhecimento e destaque entre os demais

concorrentes com um viés egoísta. Entendeu-se que a natureza do Cartório de Registro de Imóveis, como equipamento de serviço público para a promoção da ordem social, tem o compromisso de idealizar como visão não sua própria reputação como entidade, mas um enfoque altruísta do impacto social ocasionado pela atividade registral que por ser invisível aos olhos, muitas vezes é esquecido pela população. Por isso a declaração de visão do 1º CRI de Maringá foi assim alterada:

### ***CONTRIBUIR COM A PAZ SOCIAL E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO PARA A GLÓRIA DE DEUS.***

“Contribuir com a paz social e o desenvolvimento econômico.” são o alvo visionário que um Cartório de Registro de Imóveis precisa querer atingir. A assimilação deste entendimento produz nos colaboradores do cartório a motivação mãe para conseguir chegar no seu destino mais sublime.

A segunda parte da declaração de Visão que diz: “...para a glória de Deus. ”, indica que a promoção da paz social e o desenvolvimento econômico estão vinculados intimamente com o jeito excelente de ser da cultura institucional do 1º SRI de Maringá e pela busca constante de honrar a Deus em todas as áreas da vida, influenciando positivamente todos os atores em contato com a equipe de colaboradores, ou seja: usuários, fornecedores, colaboradores de outros cartórios, profissionais diversos e os próprios colegas de trabalho do 1º Cartório e indiretamente os familiares e amigos destes.

## **VALORES**

Do que não abrimos mão para cumprirmos nossa missão e nossa visão?

Até o momento o 1º CRI de Maringá tinha por referência os seguintes valores:

- Ética sendo transparente e imparcial no exercício das funções.
- Segurança jurídica dos atos praticados.
- Respeito em todas as relações.
- Comprometimento com as necessidades do usuário.
- Responsabilidade Socioambiental contribuindo com o desenvolvimento social e a preservação do meio ambiente.
- Inovação na prestação do serviço acompanhando o progresso tecnológico.
- Agilidade e eficiência na realização dos atos.

Em virtude de um estudo conceitual dos 7 valores citados acima, foi proposto uma implementação deste conjunto oferecendo uma mudança de construção semântica com o fim de tornar as declarações de valores mais

didáticas, assertivas e com melhor sonoridade. Os valores do 1º SRI de Maringá passam a ser 5, eles foram estrategicamente pensados para contemplar toda a essência presente nos antigos 7 valores.

A pergunta instigadora para se conseguir obter as respostas sobre quais os valores que uma organização deve adotar é: Do que não abrimos mão para cumprirmos nossa missão e nossa visão? Os valores respondem então, sobre as ferramentas necessárias se conseguir atingir um alvo, como se alguém precisasse chegar em um lugar e se perguntasse o que precisaria levar para que a viagem de fato fosse bem-sucedida no seu objetivo final.

Com o fim de fazer-se didaticamente melhor entendido nos treinamentos dos colaboradores, utilizou-se, como referência, a figura ilustrativa de um avião e seus componentes principais.



## 1º VALOR: AMOR PRÁTICO

Na ilustração do avião o amor é a sua estrutura. Sem a estrutura o avião não existe e é em sua estrutura que os demais componentes são fixados. No valor do “Amor Prático” fixamos todos os outros 4 valores, porque sem amor nenhum dos outros 4 valores podem funcionar. O adjetivo “prático” ajuda a qualificar que tipo de amor que estamos nos referindo. O amor só pode ser evidenciado como amor quando se torna servil para com o próximo.

Sem amor, nada vale a pena. Mas esse amor não é um amor mole, que tudo aceita, que tudo tolera, que tudo cede, pelo contrário, é um amor

“duro” e difícil, um amor justo, que cobra excelência, que se preocupa com o outro, que acolhe, que busca a felicidade no trabalho e na vida com leveza, que procura fazer o melhor, que pensa antes de falar para não ofender ao próximo, que se provocado não revida, que está sempre pronto para perdoar, que não julga, que busca o equilíbrio do dar e receber, que renuncia o ego e a vaidade, que fere o orgulho, que comemora a conquista dos outros, mas também chora e dá ombro quando preciso, um amor que aprecia a arte do desacordo respeitoso, um amor que luta pelo que é certo, que persiste no trabalho, que crê, que espera e suporta.

Essa base do amor é que vai proporcionar que todos os colaboradores façam as coisas com a motivação certa, construa relações humanas relevantes com usuários, fornecedores e colegas de trabalho. O amor será o fundamento para transformação mútua e interdependente, favorecendo o respeito ao próximo, o trabalho em equipe, a tolerância uns com os outros e humanização das relações, como também a responsabilidade social e ambiental como profissional do Cartório.

Estão contemplados neste valor conceitos sobre: Respeito em todas as relações, Foco nas partes interessadas, Satisfação do Usuário, Clima Interno, Responsabilidade socioambiental e gestão ESG.

## **2º VALOR: VERDADE CONSTRUTIVA**

O valor “Verdade Construtiva” ilustra uma das asas do avião. A conceituação do termo verdade pode ser: aquilo que é real. Aceite a realidade e lide com ela. A compreensão precisa da realidade é a base essencial para qualquer bom resultado.

As asas do avião planam em correntes de ar que mesmo invisíveis são reais, fortes o suficiente para sustentar o avião no ar. A natureza do cartório é evidenciar as verdades para seus usuários e publicizá-las para a sociedade. Essa, aliás, é a essência da natureza do cartório: ser verdadeiro, trabalhar com a verdade e dar fé daquilo que certificamos. Se a atividade está baseada na verdade, as relações humanas assim também devem ser. Todas as relações existentes no cartório devem ser sinceras e transparentes.

O adjetivo “construtiva” refere-se ao processo de identificação, seleção, atestação e publicação dessas verdades.

Estão contemplados neste valor conceitos sobre: Ética/Compliance, segurança jurídica, atitudes corretas, honestidade, integridade e legalidade.

## **3º VALOR: GRATIDÃO ATIVA**

A segunda asa do avião representa o valor “Gratidão Ativa”. É sabido que um planador necessita de asas de tamanhos e pesos iguais. Se por um lado o valor de “Verdade Construtiva” pende para um lado, o valor da

Gratidão Ativa é de idêntica importância nas relações com as pessoas e tarefas dentro do ambiente de trabalho no Cartório. É através de um olhar de gratidão sobre as relações de trabalho que o colaborador pode perceber a beleza dos resultados e das oportunidades.

O adjetivo “ativa” aponta que a gratidão só é de fato acionada quando ela for comunicada ou expressa de alguma forma por aquele que está grato. Pesquisas científicas no âmbito da Neurociência, Psicologia Social e Psicologia Positiva, evidenciam que quem comunica gratidão possui emoções mais positivas como alegria, entusiasmo, amor, felicidade e otimismo, e essa prática protege essas pessoas de sentimentos negativos como inveja, ressentimento, ganância e depressão. (EMMONS, Robert A. *Agradeça e seja feliz!*).

Estão contemplados neste valor conceitos sobre: Alegria, leveza, reconhecimento do bom, cordialidade, satisfação pessoal, positividade, etc.

#### **4º VALOR: EXCELÊNCIA PALPÁVEL**

O valor “Excelência palpável” está representado por uma das turbinas da ilustração do avião, isto significa o valor serve de força motora para que o avião não fique dependente das inconstantes correntes de vento. A excelência é o valor que impulsiona a equipe do 1º CRI de Maringá para avançar em rumo ao destino final ultrapassando tempos difíceis ou tempestades.

Excelência deve constituir a alma do cartório. E por excelência deve-se entender a busca pela melhoria contínua, uma chama que move dentro de cada um para querer fazer melhor, querer vencer, querer evoluir e não ficar patinando sem sair do lugar. A excelência envolve disciplina, constância e ação. Por isso o termo palpável. A excelência não pode ficar no campo das ideias, precisa se tornar visível, prático, o que só ocorre com ação. De nada adianta o mais belo, complexo e robusto planejamento se não há ação. Não tenham medo de agir. Melhor agir rápido, e errar rápido, para corrigir logo, do que ficar eternamente pensando no que poderia ser feito.

O adjetivo “palpável” é porque a excelência imprescindivelmente deve ser notada e causar impacto de transformação ao redor daqueles que a experimentaram. Estão contemplados neste valor conceitos sobre: agilidade, eficiência, qualidade, profissionalismo, procedimentos preventivos, capacitações e treinamentos, etc.

Estão contemplados neste valor conceitos sobre: Prazo do registro e da certidão, tempo de espera, treinamentos, mindset de crescimento, etc.

#### **5º VALOR: INOVAÇÃO PERMANENTE**

O mesmo princípio sobre equilíbrio das duas asas também é aplicado no tamanho e peso das duas turbinas do avião. Se de um lado temos a turbina da “Excelência Palpável”, de outro lado temos a turbina motora da “Inovação Permanente”. Sem a inovação a excelência deixa de ser excelente. A inovação é permanente porque sempre há novas ferramentas, estratégias, modelos e produtos para implementar e o 1º SRI de Maringáquer que esse impulso inovador não perca sua força motora.

A inovação é a soma de NOVA + AÇÃO. Isso requer sair da zona de conforto. Pensar diferente. Ter mente aberta. Estar preparado para mudança e mais do que isso, desejar a mudança. Inovação é buscar ser um inconformista com o mundo. Não se conformar que as coisas são do jeito que são. Nós podemos melhorar a nossa realidade. Podemos fazer mais com menos. Podemos transformar nossas vidas. Podemos melhorar o ambiente em que vivemos. Para isso precisamos ser criativos. Saber trabalhar em grupo. Ouvir as outras pessoas. Estar atento para o que acontece ao nosso redor. E não levar a vida no automático, sendo indiferente com a vida e o mundo.

Estão contemplados neste valor conceitos sobre: Inconformismo, satisfação do usuário, melhoria da qualidade, tecnologia, crescimento pessoal e da equipe, etc.

Abaixo outra ilustração possível sobre os 5 Valores do 1º CRI de Maringá:

