



2º Tabelionato de Notas e Protesto de
Votuporanga

IDENTIDADE INSTITUCIONAL

Tabeliã Gabriela Franco

Vigência: 2025/2028





SUMÁRIO

1. RESPONSABILIDADE.....	3
2. OBJETIVOS.....	3
3. REFERÊNCIAS.....	4
4. DEFINIÇÕES.....	4
5. APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL	5
5.1. Histórico da Serventia.....	5
5.2. Desafios e Transformações	6
5.3. Contexto Jurídico e Social	7
5.4. Foco em Diferenciais	8
6. MENSAGEM DA TABELIÃ	8
7. PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS.....	10
7.1. Missão	10
7.2. Visão.....	10
7.3. Nossos Valores	10
7.4. Política da Qualidade.....	11
8. INTEGRAÇÃO ESTRATÉGICA.....	11
8.1. Alinhamento com o Planejamento Estratégico	12
8.2. Planejamento Estratégico	12
8.3. Responsabilidade da Alta Direção.....	13
9. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	14





1. RESPONSABILIDADE

A Tabeliã, investida na função pública por delegação do Estado, conforme o artigo 236, da Constituição Federal e regulamentada pela Lei Federal nº 8.935/94, é responsável por assegurar a implementação e o acompanhamento das diretrizes estabelecidas neste documento de Identidade Institucional. Em conjunto com o Comitê da Qualidade, atua na integração dessas diretrizes ao planejamento estratégico da serventia, promovendo sua aplicação prática e alinhamento com os objetivos institucionais.

Todos os colaboradores desempenham papel fundamental na execução das rotinas e no fortalecimento contínuo da cultura organizacional. Espera-se que cada membro da equipe compreenda, incorpore e pratique os princípios aqui delineados, contribuindo para a excelência dos serviços prestados e para a reputação da instituição.

A responsabilidade compartilhada promove um ambiente de trabalho colaborativo e comprometido com a melhoria contínua, a conformidade legal e a satisfação das partes interessadas. Este compromisso coletivo é essencial para o cumprimento da missão da serventia e para o alcance de sua visão de futuro.

2. OBJETIVOS

Este documento tem por finalidade:

- Consolidar a identidade institucional da serventia, registrando sua origem, trajetória, fundamentos e visão de futuro;
- Apresentar os princípios organizacionais, incluindo missão, visão, valores e política da qualidade;
- Demonstrar o alinhamento entre os direcionadores estratégicos e o planejamento da gestão;





- Reforçar o compromisso da serventia com a legalidade, a ética, a eficiência e a transparência na prestação do serviço público delegado;
- Estabelecer os referenciais que orientam o comportamento da equipe, as decisões da alta direção e a melhoria contínua dos serviços;
- Servir como instrumento de referência interna e externa, promovendo a coerência institucional perante a sociedade, os órgãos fiscalizadores e demais partes interessadas.

3. REFERÊNCIAS

- NBR 15906:2021
- Check List PQTA (vigente)

4. DEFINIÇÕES

Para fins deste documento, adotam-se as seguintes definições:

- **Serviço Público Delegado:** Atividade de natureza pública atribuída a particulares por delegação do Poder Público, conforme o artigo 236 da Constituição Federal e regulamentada pela Lei nº 8.935/94.
- **Alta Direção:** Conjunto de pessoas com autoridade e responsabilidade máxima pela gestão da serventia, incluindo a Tabeliã e, quando aplicável, os membros do Comitê da Qualidade.
- **Comitê da Qualidade:** Grupo interno responsável por planejar, implementar e monitorar ações relacionadas à gestão da qualidade e à melhoria contínua dos serviços prestados.
- **Planejamento Estratégico:** Processo sistemático de definição de objetivos, metas e ações para alcançar a visão institucional, alinhado à missão e aos valores da serventia.





- **Partes Interessadas:** Indivíduos ou organizações que podem afetar ou ser afetados pelas atividades da serventia, incluindo usuários dos serviços, colaboradores, órgãos reguladores e a sociedade em geral.
- **Desjudicialização:** Processo de transferência de determinadas atividades do âmbito judicial para o extrajudicial, visando maior celeridade, eficiência e redução de custos para os cidadãos e o sistema de justiça.
- **Segurança Jurídica:** Condição na qual os atos e negócios jurídicos são realizados com previsibilidade, estabilidade e confiança, assegurando os direitos das partes envolvidas.
- **Compliance:** Conjunto de práticas e procedimentos adotados para assegurar que a serventia e seus colaboradores atuem em conformidade com as leis, regulamentos e normas aplicáveis, bem como com os princípios éticos estabelecidos.

5. APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

5.1. Histórico da Serventia

O 2º Tabelionato de Notas e de Protesto de Letras e Títulos de Votuporanga foi instalado em **22 de junho de 1945**, tendo como primeiro titular o **Capitão Leônidas Pereira de Almeida**, que conduziu a serventia com reconhecida dedicação por cerca de quatro décadas, até o ano de **1981**.

Na sequência, assumiu a delegação o Sr. **Luis César Simielli** e permaneceu até a vacância da delegação, ocorrida por decisão administrativa.

Em **28 de fevereiro de 2020**, a Tabeliã **Gabriela Maria de Oliveira Franco** assumiu a titularidade da serventia, após aprovação no **11º Concurso Público de Provas e Títulos para Outorga de Delegações de Notas e de Registro do Estado de São Paulo**. Desde





então, vem conduzindo a gestão com foco na regularização, modernização e aprimoramento contínuo da estrutura e dos serviços prestados à população.

5.2. Desafios e Transformações

Ao assumir a delegação, a atual gestão encontrou uma estrutura funcional com recursos medianos — suficiente para manter o funcionamento básico da serventia, mas com limitações operacionais e ausência de uma gestão voltada ao crescimento institucional. Era notável o empenho da equipe, composta por colaboradores comprometidos e muitos deles ainda atuantes, que mantinham o cartório em atividade com responsabilidade, mesmo diante da falta de uniformidade nas rotinas e de investimentos estruturais mais consistentes.

Diante desse cenário, nos primeiros meses de gestão foram adotadas providências imediatas, como a **substituição completa do mobiliário** e a **reforma dos ambientes internos**, com foco em acolhimento, acessibilidade e organização dos fluxos de atendimento. A proposta foi melhorar as condições de trabalho da equipe e proporcionar ao público um ambiente mais funcional e respeitoso.

Essas ações foram realizadas em um contexto ainda mais desafiador: a pandemia de Covid-19, que impôs **restrições sanitárias, queda de receita e necessidade urgente de adaptação tecnológica**. Ainda assim, mesmo com os impactos econômicos do período, manteve-se o foco na reorganização da serventia, com revisão de rotinas, modernização dos procedimentos e implantação de sistemas voltados à segurança da informação e ao atendimento digital.

Paralelamente aos desafios internos, o cartório enfrentava um ambiente de **desconfiança social ampliada**, resultado de três episódios que abalaram a imagem da atividade extrajudicial na cidade: a perda da delegação do próprio 2º Tabelionato, anterior à atual gestão; a perda da delegação de outra serventia local por irregularidades; e, mais recentemente, a revelação de uma fraude milionária em uma terceira unidade. Tais





acontecimentos geraram – e ainda geram - um impacto significativo na percepção da população quanto à credibilidade dos serviços cartorários.

Superadas as fases mais críticas, a serventia vive agora um novo momento, com a **transição para uma sede alugada, mais moderna, acessível e bem localizada**, planejada para oferecer um ambiente acolhedor, seguro e eficiente, tanto para a equipe quanto para o público atendido. A mudança simboliza o compromisso contínuo com a melhoria dos serviços e com a valorização da atividade notarial como instrumento de cidadania, confiança e legalidade.

5.3. Contexto Jurídico e Social

O cartório extrajudicial exerce uma função pública por delegação do Estado, conforme previsto no artigo 236 da Constituição Federal e regulamentado pela Lei nº 8.935/94. Sua atuação é essencial para a promoção da segurança jurídica, a formalização de atos civis e patrimoniais e a efetivação de direitos por meio de procedimentos céleres, acessíveis e confiáveis.

No município de Votuporanga, o contexto social e institucional recente impôs desafios relevantes à imagem das serventias extrajudiciais. Nos últimos anos, três episódios distintos impactaram diretamente a confiança da população: a perda da delegação do próprio 2º Tabelionato antes da atual gestão; a perda da delegação de outra serventia local; e, mais recentemente, a constatação de uma fraude de grande proporção envolvendo outra unidade. Esses acontecimentos ampliaram o cenário de desconfiança e exigiram da atual gestão uma atuação ainda mais comprometida com a transparência, a legalidade e a qualidade dos serviços prestados.

Diante desse panorama, reafirma-se a importância da atividade notarial como instrumento de valorização da cidadania e fortalecimento da confiança institucional. O aprimoramento constante da gestão, o uso responsável da tecnologia, o atendimento





humanizado e a prevenção de litígios passaram a ser pilares estratégicos adotados pela serventia como resposta a essa realidade.

A reconstrução da credibilidade não se limita a melhorias estruturais — ela exige presença ativa, postura ética e compromisso contínuo com os fundamentos que regem o serviço público delegado. Nesse cenário, o cartório reafirma sua vocação jurídica e social: ser ponte segura entre o cidadão, a legalidade e a dignidade nas relações civis e patrimoniais.

5.4. Foco em Diferenciais

As ações implementadas pela serventia como a modernização dos serviços, a qualificação do atendimento, a digitalização de rotinas e a adoção de práticas alinhadas ao compliance, refletem um compromisso contínuo com a excelência, a integridade e a eficiência na prestação do serviço público delegado.

Essas iniciativas não se limitam à estrutura interna: elas geram impactos diretos na confiança da população, na redução de falhas operacionais, na padronização dos procedimentos e na agilidade do atendimento.

Ao atuar com foco em inovação, clareza e responsabilidade, o cartório fortalece sua reputação institucional e consolida sua imagem como referência regional em segurança jurídica.

Cada colaborador, ao incorporar essas diretrizes no desempenho de suas atividades, contribui ativamente para a consolidação de um ambiente mais eficiente, transparente e acolhedor, beneficiando tanto a sociedade quanto a sustentabilidade da própria instituição.

6. MENSAGEM DA TABELIÃ





Assumir uma delegação é mais do que receber uma outorga: **é aceitar uma missão coletiva.** Desde o primeiro dia à frente desta serventia, compreendi que minha responsabilidade **não é apenas administrar, mas servir**, com rigor técnico, ética e compromisso, mas também com escuta ativa, empatia e respeito ao cidadão.

Este cartório é um serviço público, e isso nos coloca **numa posição de confiança social.** Nosso trabalho chega até a vida das pessoas em momentos importantes, muitas vezes decisivos. Por isso, mesmo quando o cenário não é ideal, seguimos com entrega, com propósito e com gratidão. E é com essa mesma energia que convido cada um de vocês a continuar construindo este espaço de confiança, acolhimento e excelência.

O que me move é a certeza de que lidamos com pessoas, com histórias, com decisões importantes na vida de alguém. Cada escritura, cada reconhecimento de firma, cada atendimento no balcão é um ponto de encontro entre a legalidade e a confiança. É isso que transforma o nosso trabalho em algo tão significativo.

Para alcançar excelência, não basta estrutura: é preciso **espírito de equipe, proatividade e acolhimento verdadeiro.** Cada colaborador é parte essencial deste processo. Liderança não se faz apenas de cargos — ela nasce da atitude. Quando cada um assume a responsabilidade por suas tarefas, pensa em soluções e age com empatia, o ambiente muda, a rotina flui e o serviço se eleva.

Nosso desempenho institucional depende disso: do compromisso diário de cada integrante da equipe em fazer o seu melhor. Com leveza, com generosidade, com o desejo sincero de atender bem. E, sobretudo, com o reconhecimento de que, por trás de cada protocolo, há alguém que espera ser bem tratado, orientado e respeitado.

Este documento reúne diretrizes e estratégias, mas ele é, acima de tudo, um convite: **para que sejamos, juntos, agentes de transformação positiva.** Para que não esperemos





o cenário ideal, mas sejamos nós o começo da mudança. Para que a cultura da excelência não fique no papel — mas esteja no tom de voz, no olhar atento, no gesto gentil.

Com serenidade e firmeza, sigo comprometida com esse caminho. E agradeço, desde já, a cada pessoa que caminha ao meu lado — com ética, com coragem e com o coração no que faz.

7. PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS

Os princípios organizacionais representam o alicerce que orienta a identidade e a conduta da serventia. Eles consolidam, de forma integrada a essência do nosso propósito institucional. Mais do que conceitos, esses princípios guiam o posicionamento da equipe diante das responsabilidades cotidianas, fortalecendo o alinhamento entre o que fazemos, como fazemos e para quem fazemos.

7.1. Missão

“Garantir legalidade, clareza e responsabilidade nos atos notariais e de protesto, promovendo atendimento humanizado, simplificação de processos e apoio direto à cidadania.”

7.2. Visão

“Consolidar-se como instituição confiável, através da excelência técnica, inovação, atuação proativa na prevenção de litígios e no fortalecimento da segurança jurídica na sociedade.”

7.3. Nossos Valores

- Segurança jurídica em primeiro lugar
- Ética, imparcialidade e respeito ao cidadão





- Excelência técnica e atualização constante
- Confiança como base de toda relação
- Clareza, acolhimento e escuta ativa no atendimento
- Comprometimento com a prevenção de litígios
- Responsabilidade social e institucional
- Valorização da equipe como agente da transformação

7.4. Política da Qualidade

“Comprometer-se com a prestação de serviços seguros, éticos e tecnicamente consistentes, assegurando conformidade com os requisitos legais e normativos aplicáveis, promovendo o atendimento responsável às partes interessadas e a melhoria contínua da gestão, com foco em fortalecer a reputação institucional e orientar os objetivos da qualidade”.

8. INTEGRAÇÃO ESTRATÉGICA

A identidade institucional da serventia é a base que sustenta nossas decisões, condutas e metas. Esse conjunto não deve ser visto como algo distante da rotina, mas como uma diretriz prática que orienta nossa forma de trabalhar e de nos relacionar com a sociedade.

A **missão** revela nosso propósito: ser uma ponte segura entre o cidadão e a formalização de seus direitos, por meio de um serviço público acessível, confiável e de qualidade.

A **visão** projeta nosso futuro desejado: alcançar reconhecimento regional como referência em segurança jurídica, inovação e excelência no atendimento extrajudicial.





Nossos **valores** sustentam a cultura interna, orientando cada atitude da equipe com base no respeito, responsabilidade, ética e comprometimento. São esses princípios que reforçam a confiança que a sociedade deposita em nós.

Por fim, a **política da qualidade** reafirma nosso compromisso com a legalidade, a ética profissional, a melhoria contínua e a satisfação das partes interessadas — transformando esses pilares em ações concretas no dia a dia.

Todos esses elementos estão conectados. Cabe a cada colaborador compreender essa estrutura como parte do seu trabalho e da sua contribuição para a missão coletiva da serventia.

8.1. Alinhamento com o Planejamento Estratégico

A identidade institucional da serventia fundamenta o planejamento estratégico, garantindo que todas as decisões estejam. Essa integração se reflete de forma prática em três pilares essenciais do planejamento:

- **Objetivos Estratégicos:** São definidos com base no propósito institucional e nas metas de evolução da serventia.
- **Ações Prioritárias:** São escolhidas com foco na coerência com os valores e compromissos assumidos, otimizando recursos e esforços.
- **Conduta da Equipe:** É orientada por princípios claros, reforçando comportamentos alinhados à ética, à responsabilidade e à qualidade do serviço público.

O alinhamento entre identidade e estratégia garante consistência, foco e legitimidade às decisões e fortalece o impacto da serventia perante seus usuários e partes interessadas.

8.2. Planejamento Estratégico





O Planejamento Estratégico é a ferramenta que transforma a identidade institucional em ação. Ele organiza de forma estruturada os objetivos, metas e iniciativas que orientam o futuro da serventia, garantindo que cada passo esteja alinhado com nossa missão, visão, valores e compromissos com a qualidade.

Mais do que um documento, o planejamento é um instrumento de gestão e alinhamento coletivo. Ele define prioridades, direciona recursos, estabelece prazos e permite que todos da liderança aos demais colaboradores saibam para onde estamos indo, o que precisa ser feito e como medir o avanço.

Ao envolver a equipe em sua execução, o planejamento estratégico fortalece o engajamento, aumenta a clareza sobre as expectativas e estimula a responsabilidade compartilhada. Cada ação realizada com consciência estratégica contribui para o desempenho institucional e para o impacto positivo que entregamos à sociedade.

8.3. Responsabilidade da Alta Direção

A alta direção tem o papel de garantir que as estratégias adotadas estejam conectadas com os compromissos e princípios da serventia, conduzindo a organização de forma clara, ética e orientada a resultados. Essa responsabilidade envolve tanto a definição das diretrizes quanto o acompanhamento do desempenho da equipe e da instituição como um todo.

Faz parte dessa atuação o dimensionamento adequado de recursos humanos, tecnológicos e estruturais para viabilizar as metas traçadas e manter a qualidade do serviço prestado. Também compete à liderança estabelecer e revisar indicadores de desempenho que permitam monitorar os avanços, identificar desvios e promover melhorias contínuas com base em dados concretos.





2º Tabelionato de Notas e Protesto de

Votuporanga

Além de tomar decisões estratégicas, cabe à alta direção incentivar o engajamento da equipe, criando um ambiente colaborativo, transparente e focado em resultados. Quando há clareza na condução e consistência nas ações, todos conseguem enxergar seu papel dentro de um projeto maior e trabalhar com mais propósito, segurança e confiança.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este documento consolida a Identidade Institucional do 2º Tabelionato de Notas e de Protesto de Votuporanga para o período de 2025 a 2028, definindo os fundamentos e direcionamentos estratégicos da serventia.

Sua aplicação orienta as práticas organizacionais, operacionais e relacionais, sendo referência para o comportamento da equipe e a condução dos serviços prestados.

A revisão das diretrizes poderá ocorrer a qualquer tempo, por iniciativa da Tabeliã ou do Comitê da Qualidade, assegurando alinhamento contínuo ao contexto institucional.

Votuporanga/SP, 10 de JUNHO de 2025.

Gabriela Maria de Oliveira Franco

Tabeliã

Declaração de Ciência e Engajamento

Os colaboradores abaixo assinados declaram ter ciência do conteúdo deste documento e se comprometem a atuar em conformidade com os princípios, diretrizes e compromissos aqui definidos, contribuindo para o fortalecimento da cultura organizacional e a excelência na prestação dos serviços notariais e de protesto.



[illegible]



2º Tabelionato de Notas e Protesto de

Votuporanga

