

CÓDIGO DE CULTURA





Sumário

INTRODUÇÃO	03
BREVE HISTÓRICO DA SERVENTIA	04
PROPÓSITO	07
VISÃO	08
DECLARAÇÃO DE VISÃO	08
MISSÃO	09
DECLARAÇÃO DE MISSÃO	09
VALORES	10
AGILIDADE	11
EFICIÊNCIA	13
INTEGRIDADE	15
ATENDIMENTO PERSONALIZADO	17
SATISFAÇÃO DO CLIENTE	19
CRENÇAS	21
RESULTADOS QUE ESPERAMOS	22
TOLERÂNCIA ZERO	23
CRITÉRIOS PARA TOMAR DECISÕES	25
GLOSSÁRIO	26



Introdução

O presente Código de Cultura tem como objetivo expressar a identidade institucional do 2º Tabelião de Notas e de Protesto de Letras e Títulos da Comarca de Matão, consolidando os princípios, valores e condutas que norteiam o relacionamento com os clientes, com os colegas de trabalho e com a sociedade.



Neste material, reunimos a história da Serventia, o propósito que nos move, a visão que nos guia, a missão que nos orienta e os valores que sustentam nossas decisões e comportamentos. Também registramos as crenças que moldam o nosso ambiente de trabalho, os resultados que esperamos alcançar e os limites éticos inegociáveis que estabelecemos com clareza.

O conteúdo deste Código serve como **referência para decisões cotidianas**, para o alinhamento de condutas e para o fortalecimento de uma cultura organizacional sólida, coerente e inspiradora.





Breve Histórico da Serventia

A trajetória da serventia está diretamente ligada à história de vida de seu atual titular, Dr. Tarcísio Alves Porceano Nunes, cuja vocação para a atividade extrajudicial nasceu no berço.

Filho de Jair Ponceano Nunes, profissional que iniciou sua carreira no 2º Registro de Imóveis e Anexos de Sorocaba-SP, Tarcísio teve contato com o universo dos cartórios desde muito cedo.



Dr. Tarcísio Alves Porceano Nunes

BREVE HISTÓRICO DA SERVENTIA

Ainda na juventude, em 1994, começou a trabalhar com o pai, período que coincidiu com o ingresso na Faculdade de Direito no Centro Universitário de Araraquara-SP (UNIARA), em 1999. Foi nessa época que se consolidou a certeza de seguir a carreira cartorária.

Apesar do interesse inicial pelas carreiras jurídicas tradicionais, como a magistratura e o Ministério Público, foi o ambiente da atividade extrajudicial que falou mais alto. Após colar grau no início de 2004, iniciou uma longa jornada de dedicação aos concursos públicos da área, sendo aprovado em diversos certames estaduais. A vocação, o preparo técnico e a experiência prática se uniram à paixão pela função pública de qualidade, alicerçando uma atuação comprometida e ética.

A primeira experiência como titular de cartório ocorreu em São Vicente-SP, onde enfrentou grandes desafios estruturais e operacionais. A unidade carecia de infraestrutura básica e acumulava problemas administrativos do passado. Mesmo diante das adversidades – inclusive episódios marcantes como um assalto interno com participação de funcionário –, a dedicação e o apoio da família, especialmente da esposa e do pai, foram essenciais para a superação e o aprendizado.



A figura paterna teve papel fundamental na formação técnica e humana do titular. Foi com ele que aprendeu a rotina cartorária, o valor da organização, a condução de equipes e a responsabilidade que a função exige. O que antes era uma relação de orientação passou a ser de troca e parceria, simbolizando a evolução profissional e pessoal ao longo dos anos.

A trajetória de vida também se entrelaça com momentos profundamente humanos e marcantes, como o período em que pôde cuidar de sua mãe em seus últimos dias de vida. Esta experiência, simultaneamente dolorosa e enriquecedora, reforçou o senso de empatia, respeito e humanidade que hoje permeiam a cultura da serventia.

Desde os tempos em que tudo era feito manualmente — recibos, índices, tabelas de custas datilografadas — até o presente, com o avanço da digitalização e a chegada do e-Notariado, a evolução da atividade é acompanhada com entusiasmo. A serventia se mantém atualizada e aberta às inovações, como a inteligência artificial aplicada aos serviços, sem perder a essência do atendimento próximo, confiável e responsável.

Essa história de superação, vocação e aprendizado contínuo inspira toda a equipe a atuar com integridade, zelo e excelência, refletindo diretamente na qualidade dos serviços prestados à população.



Propósito

O 2º Tabelião de Notas e de Protesto de Letras e Títulos da Comarca de Matão tem como propósito **resolver os problemas dos clientes e protegê-los**, garantindo segurança jurídica às relações privadas e contribuindo para o desafogamento do Poder Judiciário.



Visão

Ser reconhecido como um cartório íntegro, eficiente e comprometida com a solução dos problemas dos clientes, por meio de um atendimento ágil, resolutivo e sempre pautado na legalidade.

Declaração de Visão

Oferecer atendimento ágil e eficaz, com foco na resolução dos problemas dos clientes;

Atuar com foco nas demandas mais complexas, oferecendo orientação segura e personalizada;

Cumprir rigorosamente a legalidade, sem abrir mão da ética e da responsabilidade jurídica.





Missão

Atender de forma ágil, ética e eficiente às demandas dos clientes dos serviços de notas e protesto, oferecendo soluções que realmente resolvam os problemas apresentados, com segurança jurídica e excelência no atendimento.

Declaração de Missão

Prestar serviços com **agilidade e respeito** aos prazos legais;

Sempre que possível, **superar as expectativas do cliente;**

Compreender a realidade de cada pessoa, oferecendo um atendimento humanizado, respeitoso e sensível às particularidades de cada caso;

Atuar com transparência e integridade, deixando claro a todos – clientes, colaboradores e à comunidade – que o cartório não compactua, em nenhuma hipótese, com desvios éticos ou práticas irregulares.

Valores



Agilidade



Eficiência



Integridade



**Atendimento
personalizado**



**Satisfação do
Cliente**



Agilidade

Como vivemos ✓



Compreender a urgência e a necessidade do cliente, acolhendo suas demandas com atenção e responsabilidade;



Atuar com máxima agilidade possível na resolução das solicitações, sempre dentro dos limites éticos, legais e técnicos que regem a atividade notarial e registral.

Como não vivemos ✗



Procrastinar a resolução das demandas, deixando para o “último dia”;



Descumprir prazos acordados com os clientes;



Agilizar procedimentos por meios ilícitos ou à margem da legislação;



Realizar atos sem a devida verificação de todos os requisitos legais, apenas para atender pressões de prazo;



Aceitar qualquer forma de taxa de urgência, presente ou favorecimento em troca de atendimento prioritário.



Eficiência

Como vivemos



Prestar serviços que efetivamente atendam às necessidades dos clientes, sempre com foco na qualidade;



Praticar atos juridicamente válidos, que respeitam os requisitos legais e evitem riscos de nulidade ou desconstituição judicial;



Adotar uma gestão descentralizada, que confia na delegação de tarefas e no potencial de cada membro da equipe;



Monitorar resultados por meio de indicadores objetivos, garantindo a melhoria contínua dos processos;



Valorizar a autonomia e a proatividade de cada colaborador para o cumprimento eficiente de suas funções.

Como não vivemos ❌



Lavrar atos com falta de tecnicidade, que não atendam aos requisitos legais essenciais;



Engessar o atendimento ao cliente com exigências desnecessárias que possam dificultar ou atrasar o serviço;



Praticar atos sem o devido conhecimento ou clareza sobre sua correção, deixando dúvidas sem esclarecimento;



Interromper excessivamente o trabalho de colegas ou gestores para retirar dúvidas, comprometendo a produtividade do time.



Integridade

Como vivemos



Cumprir com rigor todas as normas jurídicas aplicáveis, incluindo leis, regulamentos e determinações das corregedorias;



Tratar os clientes com respeito, dignidade e atenção, valorizando a confiança depositada em nosso trabalho;



Garantir o sigilo absoluto das informações compartilhadas durante o atendimento, especialmente aquelas de natureza íntima, vexatória ou sensível.

Como não vivemos ❌



Aceitar benefícios espúrios, como propinas, favorecimentos ou brindes excessivos que possam comprometer nossa autonomia e imparcialidade na execução dos serviços;



Repudiamos qualquer forma de tratamento discriminatório que desrespeite as condições pessoais ou características dos clientes;

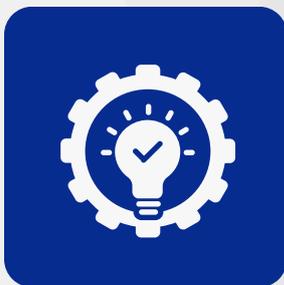


A exposição indevida da vida pessoal de clientes ou colegas de trabalho, ou qualquer ação que comprometa sua reputação, por meio de fofocas, difamação ou calúnia.



Atendimento personalizado

Como vivemos



Buscar a solução adequada para cada caso, considerando as necessidades específicas de cada cliente;



Antes de finalizar a lavratura do ato, solicitar ao cliente que confira cuidadosamente todas as informações para garantir precisão e segurança;

Como não vivemos



Praticar atos sem o devido consentimento e conferência do cliente;



Prestar um serviço superficial e excessivamente padronizado, que não considere as particularidades do caso;



Desconsiderar ou ignorar as necessidades e dúvidas apresentadas pelos clientes durante o atendimento.



Satisfação do cliente

Como vivemos 



Buscamos ativamente o feedback dos clientes para assegurar que suas demandas foram plenamente atendidas;



Realizamos pesquisas periódicas para avaliar e aprimorar o grau de satisfação dos clientes;



Mantemos um atendimento sempre cordial, respeitoso e atento às necessidades de cada cliente.

Como não vivemos ❌



Negligenciar o cliente após o pagamento dos emolumentos;



Negar atendimento ao cliente, mesmo que pareça uma “perda de tempo”;



Postura discriminatória, mesmo em relação aos clientes menos lucrativos ou de menor poder aquisitivo;



Discutir ou ser grosseiros com os clientes;



Deixar de solicitar pesquisas de satisfação do cliente, por receio de avaliações negativas..

Crenças

Acreditamos que os cartórios desempenham uma função social importante para a sociedade. O Extrajudicial contribui para o desafogamento do Poder Judiciário, proporcionando soluções eficientes para conflitos e demandas cotidianas.

O setor de Notas, em especial, é uma das áreas que mais protegem o cidadão, ao garantir a segurança jurídica nas relações privadas. Ao formalizar negócios e atos com rigor técnico e legal, prevenimos litígios e promovemos a estabilidade nas relações interpessoais e comerciais.

Já o setor de Protesto de Letras e Títulos exerce papel fundamental ao ajudar a reduzir o número de execuções fiscais e controvérsias entre devedores e credores. Cada título protestado representa um passo importante para aliviar a carga do Judiciário e assegurar a confiança nas transações privadas.

Temos orgulho de saber que nosso trabalho contribui diariamente para a construção de uma sociedade mais justa, organizada e pacificada, oferecendo soluções indispensáveis para o equilíbrio social.



Resultados que esperamos

Na Serventia, buscamos os seguintes resultados:

-  Altos índices de satisfação dos clientes;
-  Fidelização dos clientes;
-  Cumprimento de prazos informados aos clientes;
-  Aumento da carteira de clientes;
-  Credibilidade perante a comunidade, como um cartório íntegro e eficiente;
-  Ausência de erros técnicos nos atos e certidões, de forma a garantir a segurança jurídica;
-  Cumprimento de metas estabelecidas internamente.



Tolerância zero

Na Serventia, adotamos postura de tolerância zero frente a qualquer prática que comprometa a integridade, o respeito e a ética no ambiente de trabalho e no atendimento ao público. São absolutamente inaceitáveis e repudiados:



Exigência ou aceitação de propinas, favorecimentos indevidos ou qualquer tipo de vantagem ilícita.



Tratamentos descorteses ou negligentes com os clientes e colegas de trabalho.



Qualquer forma de discriminação contra clientes e colegas de trabalho, por quaisquer características pessoais.



Tratamento menos diligente a clientes com base em sua condição econômica.



Assédio moral ou sexual, de qualquer natureza, dentro ou fora do ambiente de trabalho.



Descumprimento sistemático do código de vestimenta e das normas internas que regulam a conduta;



Práticas fraudulentas, apropriação indébita, desvios financeiros ou quaisquer atos ilícitos que atentem contra a probidade do cartório.

Caso ocorram algumas das situações acima, a serventia investigará o ocorrido e tomará as medidas cabíveis, de acordo com a legislação aplicável e os procedimentos internos de compliance.



Critérios para tomar decisões

As decisões dos colaboradores e fornecedores devem se pautar pelos seguintes critérios:

01 Essa decisão me aproxima ou me afasta da **Visão** do cartório?

02 Essa decisão ajuda o cartório a cumprir a sua **Missão**?

03 Essa decisão ofende algum dos **Valores** do cartório?

04 Essa decisão é **juridicamente legítima**, isto é, está adequada às normas que incidem sobre a atividade?

05 Essa decisão considera as **necessidades específicas** do cliente, incluindo prazos prometidos a ele?



Glossário

Atos

Conjunto de serviços prestados pelo cartório, como escrituras, procurações, testamentos, entre outros, com valor jurídico e fé pública.

Assédio Moral

Conduta abusiva, repetitiva e prolongada que expõe alguém a situações humilhantes ou constrangedoras no ambiente de trabalho.

Assédio Sexual

Ato ou conduta de cunho sexual, não consentida, que afeta a dignidade da pessoa, especialmente em contextos de hierarquia ou pressão.

Cartório

(Serventia, Tabelionato)

Unidade extrajudicial que executa funções delegadas pelo poder público, com função notarial ou de protesto.

Certidão

Documento oficial emitido pelo cartório que reproduz, total ou parcialmente, o teor de um ato lavrado nos livros da serventia. Possui fé pública e serve como prova com mesmo valor que o ato original, podendo ser utilizada em processos judiciais, administrativos ou para fins pessoais e comerciais.

Cliente

Pessoa física ou jurídica que utiliza os serviços prestados pela serventia, seja no âmbito notarial ou de protesto. De forma técnica, é chamado “usuário do serviço”, na medida em que o cartório presta serviços públicos.

Compliance

Conjunto de práticas e controles internos que assegu-

ram o cumprimento das normas legais, éticas e institucionais.

Emolumentos

Valores legalmente fixados cobrados pelos serviços prestados pelos cartórios. Diferem de taxas indevidas ou vantagens ilícitas.

Escritura Pública

Documento oficial elaborado pelo tabelião para formalizar acordos, negócios ou declarações com valor legal.

Fé Pública

Autoridade conferida ao tabelião para que seus atos tenham presunção de veracidade e autenticidade perante terceiros.

Integridade

Compromisso com a honestidade, ética e cumprimento rigoroso da lei nas decisões e ações profissionais.

Lavratura

Ato formal de redigir um documento notarial, conforme os requisitos legais.

Protesto

Ato que comprova o não pagamento de uma dívida por meio de título, com efeitos legais para cobrança e publicidade da inadimplência.

Segurança Jurídica

Garantia de que as relações jurídicas estão protegidas por normas claras, válidas e previsíveis.

Tabelião

(Titular, Delegatário)

Profissional do direito responsável pelos atos notariais, com fé pública e investido na função por concurso público.

Valores Institucionais

Princípios e condutas que fundamentam a cultura organizacional e guiam as ações da equipe da serventia.

Autoria

Aprovação **Tarcisio Alves Ponceano Nunes**

Estruturação e redação **Equipe ICNR**

Arte e Diagramação **Izabele Ohana**

Controle de versão

Versão 1 – Agosto de 2025

Referências

As imagens foram extraídas dos bancos de dados do Canva e FreePik, as quais respeitam os direitos dos respectivos autores.