

## CÓDIGO DE ÉTICA

### Sumário

Introdução .....	3
Comprometimento da Alta Direção .....	4
Análise de Riscos .....	4
Código de combate ao Assédio .....	4
Definição de Assédio .....	5
Compromisso da Alta Gestão .....	5
Proibição do Assédio .....	5
Denúncia e Canal de Comunicação .....	5
Responsabilidade e Consequências .....	5
Conscientização e Treinamento .....	6
Monitoramento e Revisão .....	6
Código de Ética .....	7
Segurança Jurídica .....	7
Ética .....	8
Comprometimento .....	8
Respeito .....	8
Capacitação Contínua .....	8
Desburocratização .....	8
Aplicação e Abrangência .....	9
Código de conduta terceiros (prestadores de serviços e fornecedores) .....	10
Relação e Comunicação com Colaboradores .....	10
Postura perante Clientes .....	10
Princípios de Compliance .....	10
Discrição e Sigilo .....	11
Cumprimento da LGPD .....	11
Sanções e Descumprimento .....	11
Canal de Denúncia .....	11
Conduta do Prestador de Serviço Notarial e Registral .....	12
Cumprimento da Legislação e Normas .....	12
Valorização da Classe Cartorária .....	12
Prestação de Serviços com Honestidade e Transparência .....	12
Conduta Ética e Respeito .....	12

Independência e Imparcialidade .....	12
Responsabilidade pelo Trabalho .....	13
Comprometimento e Confiança:.....	13
Ambiente de Trabalho Organizado e Voltado ao Bem Comum:.....	13
Da Ética do Oficial e de seus Prepostos .....	14
Conduta na Relação com os Colaboradores .....	14
Conduta na Relação com os Clientes .....	16
LGPD .....	16
Abordagem, interação e comunicação com clientes .....	16
Conduta na Relação com Terceiros.....	18
Conduta nas Relações Comerciais e com outros cartórios.....	18

## Introdução

O Código de Ética e Conduta do 1º Registro de Imóveis de Ponta Grossa/PR é um guia abrangente que estabelece as condutas esperadas de todos os colaboradores e prestadores de serviços, independentemente do cargo ou posição hierárquica ocupada. Seu objetivo é promover uma cultura de integridade, probidade e honestidade, fundamentada nos princípios éticos estabelecidos neste Código.

O cartório reconhece a importância de um ambiente de trabalho pautado pela ética e pela transparência, e busca constantemente aprimorar as condutas esperadas de seus colaboradores. Este Código orienta e esclarece as atitudes e comportamentos que devem ser adotados em todos os relacionamentos estabelecidos com o cartório, sejam eles com colaboradores, fornecedores, clientes ou parceiros.

Dentre os princípios estabelecidos neste Código, destaca-se o zelo pela imagem do cartório, promovendo uma atuação no sistema jurídico e social pautada pela honestidade, justiça, transparência e ética. Além disso, é essencial o cumprimento rigoroso da legislação aplicável em todas as atividades desenvolvidas.

O cartório valoriza e incentiva relações humanas baseadas na igualdade, respeito à individualidade e dignidade de todas as pessoas. Preconceitos de qualquer natureza, como os relacionados à origem ou condição social, religião, gênero, cor, etnia, idade, orientação sexual, preferências políticas, condições físicas ou qualquer forma de discriminação, não são tolerados, promovendo um ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso.

Com o intuito de apoiar a implementação e o cumprimento deste Código, o cartório oferece a todos os colaboradores um Canal Confidencial, no qual podem ser feitas sugestões, reclamações e denúncias de irregularidades ou infrações às normas estabelecidas. Esse canal visa garantir a confidencialidade e o tratamento adequado das informações, permitindo que questões éticas sejam abordadas e solucionadas de forma apropriada.

Ao adotar e aplicar o presente Código de Ética e Conduta, o cartório reafirma seu compromisso em manter altos padrões de ética e integridade, assegurando um ambiente de trabalho íntegro, respeitoso e profissional para todos os envolvidos.

## Comprometimento da Alta Direção

A alta direção atua de forma comprometida para manutenção da cultura e das práticas do cartório em conformidade com o Programa institucional de Compliance, incentivando um ambiente ético e transparente, com o cumprimento das normas e leis. A todos, clientes, colaboradores e parceiros dispensamos:

- I. Apoio irrestrito as iniciativas de integridade e governança corporativa, utilizando de canais de denúncia, comunicação direta e sigilosa com os responsáveis pela averiguação do cumprimento integral das normas estatutárias e internas a qual a gestão e a atividade está subordinada;
- II. Seguimos e monitoramos o cumprimento dos códigos de ética e conduta adotados pelo cartório.
- III. Promovendo frequentemente ações de endomarketing e campanhas para conscientização dos nossos colaboradores;
- IV. Realização e participação efetiva em treinamentos voltados para o aprimoramento e a manutenção efetiva da implementação da ética e integridade, nas relações humanas entre os indivíduos que se relacionam ou interagem com o cartório.

## Análise de Riscos

Em todas as atividades os colaboradores e prestadores de serviços têm por obrigação o monitoramento e avaliação pontual e situacional dos riscos iminentes das operações que irão realizar, como fraudes apresentadas em documentos, suborno, descumprimento de prazos e requisitos normativos e estatutários entre outros.

Evidenciado um risco relevante que pode impactar não só na atividade a ser executada, mas também ao sistema de gestão e ou operação de qualquer uma das atividades do cartório, este indivíduo deve obrigatoriamente comunicar ao seu superior ou ainda ao comitê competente para avaliar e tratar tal risco.

Esse processo tem o objetivo de mitigar os riscos de não compliance e desvios relativos à qualidade.

## Código de combate ao Assédio

Com o objetivo de combater o assédio em todas as suas formas, o cartório estabelece neste código suas diretrizes de forma clara e objetiva para combatê-lo. Seu objetivo é promover um ambiente de trabalho seguro, saudável e respeitoso, no qual todas as pessoas sejam tratadas com dignidade e igualdade, independentemente de sua posição hierárquica, função ou relação com o cartório.

## Definição de Assédio

Assédio é definido como qualquer comportamento indesejado, não solicitado, repetitivo ou sistemático, que tenha como objetivo ou efeito prejudicar, constranger, intimidar, humilhar ou ofender uma pessoa, seja por sua raça, etnia, gênero, orientação sexual, idade, religião, deficiência ou qualquer outra característica pessoal.

## Compromisso da Alta Gestão

A alta gestão do cartório tem o compromisso de promover um ambiente de trabalho seguro, no qual o assédio seja estritamente proibido e combatido.

A alta gestão deve fornecer recursos adequados para a implementação e o cumprimento deste Código, bem como apoiar a investigação de denúncias de assédio.

## Proibição do Assédio

Todo tipo de assédio é estritamente proibido, incluindo, mas não se limitando a: assédio sexual, assédio moral, assédio racial, assédio religioso, assédio por orientação sexual, assédio por idade, assédio por deficiência ou qualquer forma de discriminação que cause constrangimento, humilhação, intimidação ou ofensa.

Essa proibição se aplica a todas as pessoas que mantenham qualquer tipo de relação com o Cartório, incluindo colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e demais envolvidos.

## Denúncia e Canal de Comunicação

O cartório estabelece em seu site um canal de denúncia confidencial e seguro para relatar casos de assédio.

Todos os relatos de assédio serão tratados com a devida seriedade, confidencialidade e imparcialidade.

Nenhuma forma de retaliação será tolerada contra aqueles que denunciarem casos de assédio de boa-fé.

## Responsabilidade e Consequências

Todos são responsáveis por respeitar este Código, denunciar casos de assédio e colaborar com as investigações.

Aqueles que forem considerados culpados de assédio estarão sujeitos a medidas disciplinares, que podem incluir advertências, suspensões,

rescisões contratuais ou outras ações apropriadas, de acordo com a gravidade da infração.

Colaboradores que testemunhem ou tomem conhecimento de casos de assédio devem denunciar imediatamente.

### Conscientização e Treinamento

O cartório promoverá treinamentos periódicos para conscientizar e educar todos os envolvidos sobre o combate ao assédio.

Esses treinamentos abordarão os conceitos de assédio, as consequências para a vítima e para o assediador, bem como os procedimentos para relatar e tratar denúncias de assédio.

### Monitoramento e Revisão

O cartório realizará monitoramento contínuo para garantir o cumprimento deste Código.

Este Código será revisado periodicamente para garantir sua efetividade e conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis.

Este Código de Combate ao Assédio estabelece os princípios e diretrizes fundamentais para criar e manter um ambiente de trabalho respeitoso e livre de assédio no cartório. O cartório está empenhado em combater o assédio em todas as suas formas, promovendo um ambiente seguro e inclusivo para todos os envolvidos.

## Código de Ética

O 1º Registro de Imóveis de Ponta Grossa/PR é uma instituição responsável por realizar registros públicos e desempenhar um papel fundamental na segurança jurídica da sociedade. Para orientar as ações e comportamentos de seus colaboradores, bem como estabelecer diretrizes éticas para as relações profissionais e pessoais, o cartório desenvolveu um código de ética baseado em seus valores e nas leis que regem a atividade registral.

Este código de ética tem como objetivo garantir a integridade, transparência e excelência nas atividades do 1º Registro de Imóveis de Ponta Grossa/PR, ao mesmo tempo em que promove o respeito pelas pessoas, pela diversidade e pelo meio ambiente. Além disso, busca fortalecer o comprometimento dos colaboradores com o coletivo, a satisfação das partes interessadas e a busca contínua pela capacitação e aprimoramento dos processos e equipamentos.

Ao adotar esse código de ética, o 1º Registro de Imóveis de Ponta Grossa/PR reafirma seu compromisso com a segurança jurídica, a ética profissional, o comprometimento, o respeito, a capacitação contínua e a desburocratização. As diretrizes estabelecidas neste documento se aplicam a todas as pessoas e organizações que mantêm relação com o cartório, e o descumprimento dessas diretrizes pode resultar em sanções disciplinares adequadas.

Além disso, o cartório estabelece um canal de denúncia para relatar violações a este código de ética, garantindo a confidencialidade e o tratamento adequado das informações. Dessa forma, busca-se criar um ambiente de trabalho íntegro, ético e transparente, no qual todos os envolvidos possam contribuir para a eficiência e a excelência dos serviços registrais.

Este código de ética reflete o compromisso do 1º Registro de Imóveis de Ponta Grossa/PR com a prestação de serviços de qualidade, respeitando os valores fundamentais, as leis vigentes, como a Lei nº 6.015/1973 - Lei dos Registros Públicos, e a Lei nº 8.935/1994 - Lei dos cartórios, e as melhores práticas do setor registral.

São condutas a serem seguidas por todos os membros da equipe:

### Segurança Jurídica

- Cumprir a Lei nº 6.015/1973 - Lei dos Registros Públicos - de forma coerente e consistente, garantindo a segurança jurídica nos atos registrais.
- Assegurar a confiabilidade dos registros realizados, em conformidade com os requisitos estabelecidos na legislação vigente.

## Ética

- Agir de acordo com os mais altos padrões éticos em todas as atividades relacionadas ao cartório, seguindo as disposições da Lei nº 8.935/1994 - Lei dos Cartórios.
- Demonstrar honestidade, transparência e imparcialidade em todas as interações profissionais e pessoais.
- Respeitar os princípios de confidencialidade e sigilo, protegendo a privacidade dos clientes e das partes envolvidas.

## Comprometimento

- Ser dedicado e empenhado em servir o coletivo, buscando a satisfação das partes interessadas.
- Realizar as atribuições do cartório com responsabilidade e profissionalismo, em conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis.
- Buscar constantemente a melhoria dos resultados e o aprimoramento dos serviços prestados, por meio de avaliação e feedbacks contínuos.

## Respeito

- Tratar todas as pessoas com cortesia, dignidade e respeito, independentemente de sua origem, raça, religião, gênero, orientação sexual ou qualquer outra característica pessoal.
- Promover um ambiente de trabalho inclusivo, livre de discriminação e assédio, em consonância com as disposições legais que regem a igualdade de direitos.

## Capacitação Contínua

- Buscar o aprimorar constantemente dos seus conhecimentos e habilidades, em consonância com as exigências legais e as melhores práticas do setor registral.
- Manter-se atualizado sobre as novas tecnologias, regulamentações e melhores práticas relacionadas à atividade registral, com o intuito de fornecer serviços de qualidade aos usuários do cartório.
- Promover um ambiente de aprendizado contínuo, incentivando o compartilhamento de conhecimento entre os membros da equipe, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela legislação aplicável.

## Desburocratização

- Simplificar e otimizar os processos internos do cartório, tornando-os mais ágeis, eficientes e acessíveis, de acordo com as normas legais e regulamentares pertinentes.

- Utilizar tecnologias e sistemas informatizados para facilitar o acesso da sociedade aos serviços registrais, dentro dos limites estabelecidos pela legislação, com o objetivo de desburocratizar os procedimentos e promover a celeridade dos atos registrais.

#### Aplicação e Abrangência

Este código de ética se aplica a todas as pessoas físicas e jurídicas que mantenham relação com o 1º Registro de Imóveis de Ponta Grossa/PR, incluindo funcionários, colaboradores, prestadores de serviços, usuários e demais partes interessadas.

Este código de ética visa estabelecer diretrizes claras e éticas para nortear as atividades do 1º Registro de Imóveis de Ponta Grossa/PR, alinhado com os valores mencionados e com as leis e regulamentos pertinentes, como a Lei nº 6.015/1973 - Lei dos Registros Públicos e a Lei nº 8.935/1994 - Lei dos Cartórios.

## **Código de conduta de terceiros (prestadores de serviços e fornecedores)**

Este Código de Conduta estabelece as diretrizes e comportamentos esperados dos prestadores de serviços que atuam em parceria com o cartório. Os princípios aqui definidos são fundamentais para manter um ambiente de trabalho ético, respeitoso e transparente, alinhado aos valores e às diretrizes estabelecidos.

### Relação e Comunicação com Colaboradores

- Manter uma postura profissional, respeitosa e colaborativa no trato com os colaboradores do cartório, independentemente de cargo ou posição hierárquica.
- Comunicar-se de forma clara, objetiva e respeitosa, promovendo uma comunicação eficaz e evitando conflitos ou mal-entendidos.
- Respeitar a diversidade e a individualidade de cada colaborador, evitando discriminação, preconceito ou qualquer forma de assédio.

### Postura perante Clientes

- Demonstrar cordialidade, profissionalismo e respeito ao tratar de assuntos ou realizar serviços diante dos clientes do cartório, buscando atender suas necessidades de maneira eficiente e satisfatória.
- Zelar pela qualidade dos serviços prestados, cumprindo prazos acordados e fornecendo informações precisas e atualizadas.
- Tratar as informações dos clientes com sigilo e confidencialidade, garantindo a proteção de seus dados pessoais e cumprindo as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

### Princípios de Compliance e ação antissuborno

- Agir em conformidade com todas as leis, regulamentos e normas aplicáveis à prestação de serviços, incluindo, mas não se limitando, às leis trabalhistas, regulatórias e as de registros públicos e às normas de compliance estabelecidas pelo cartório.
- Cumprir com rigor as políticas e diretrizes internas do cartório, incluindo aquelas relacionadas à ética, prevenção à corrupção, lavagem de dinheiro e conflitos de interesse.
- Reportar prontamente qualquer irregularidade, violação ou suspeita de conduta inadequada, utilizando os canais de comunicação adequados.

### Discrição e Sigilo

- Manter absoluto sigilo e confidencialidade em relação às informações privilegiadas ou sensíveis obtidas durante a prestação dos serviços ao cartório.
- Não divulgar ou utilizar, para benefício próprio ou de terceiros, qualquer informação confidencial ou estratégica do cartório, a menos que expressamente autorizado.
- Adotar medidas de segurança adequadas para proteger a informação e prevenir acessos não autorizados ou vazamento de dados.

### Cumprimento da LGPD

- Respeitar e cumprir as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) ao lidar com informações pessoais dos colaboradores, clientes ou qualquer outra parte relacionada ao cartório.
- Proteger a privacidade e a segurança dos dados pessoais, adotando medidas adequadas para evitar perda, acesso não autorizado, modificação ou divulgação indevida.
- Reportar prontamente quaisquer incidentes de segurança ou violações de dados pessoais, conforme os procedimentos estabelecidos pelo cartório.

### Sanções e Descumprimento

- O descumprimento do código de ética e do código de conduta poderá resultar em medidas disciplinares, conforme previsto na legislação aplicável, incluindo advertências, suspensões temporárias de contrato, rescisão ou outras ações cabíveis, de acordo com a gravidade da infração cometida.

### Canal de Denúncia

- É estabelecido um canal de denúncia para relatar violações a este código de ética ou condutas impróprias relacionadas ao cartório. As denúncias devem ser encaminhadas aos Oficiais Substitutos ou ao Canal de Denúncia existente no site da serventia, de forma anônima ou identificada, garantindo-se a confidencialidade e o tratamento adequado das informações.

## Conduta do Prestador de Serviço Registral

Entende-se como prestador de serviço registral os colaboradores, o registrador e outros prepostos constituídos para representar os interesses do cartório.

Todos os prestadores de serviço registral devem:

### Cumprimento da Legislação e Normas

- Trabalhar em conformidade com a legislação vigente, em especial as normas e a Lei de Registros Públicos.
- Zelar pelo cumprimento das obrigações e responsabilidades estabelecidas pelas leis e regulamentações aplicáveis.

### Valorização da Classe Cartorária

- Manter o respeito diante da profissão cartorária e agir de forma ética, profissional e responsável em todas as atividades desempenhadas.

### Prestação de Serviços com Honestidade e Transparência

- Prestar os serviços com honestidade, transparência e eficiência, respeitando os princípios de sigilo e confidencialidade.
- Zelar pela qualidade do serviço prestado, buscando sempre aprimorar-se e atualizar-se profissionalmente.

### Informação e Orientação ao Usuário:

- Informar e orientar os usuários de forma clara, concisa e acessível, sem discriminação de qualquer ordem.

### Conduta Ética e Respeito

- Agir de acordo com os princípios éticos estabelecidos, demonstrando integridade, imparcialidade, respeito e honestidade em todas as interações profissionais.
- Tratar os colegas de trabalho e o público em geral com respeito, cortesia e honestidade, contribuindo para um ambiente de trabalho harmonioso.

### Independência e Imparcialidade

- Prestar os serviços de forma independente, sem favorecimentos pessoais ou obtenção de benefícios indevidos, garantindo a imparcialidade e a isenção nas decisões.

## Responsabilidade pelo Trabalho

- Assumir total responsabilidade pelo trabalho executado e pelas consequências decorrentes, comunicando de forma adequada os atos envolvidos no exercício das atividades.

## Comprometimento e Confiança:

- Comprometer-se com a execução do trabalho de forma a corresponder à confiança depositada, mantendo um alto nível de profissionalismo e compromisso com os resultados.

## Ambiente de Trabalho Organizado e Voltado ao Bem Comum:

- Contribuir para a criação de um ambiente de trabalho organizado, promovendo o espírito de serviço e a busca pelo bem comum, atuando de forma colaborativa e respeitando a diversidade de opiniões.

## Da Ética do Oficial e de seus Prepostos

A ética nas relações entre oficial e seus prepostos é um pilar fundamental do 1º Registro de Imóveis de Ponta Grossa/PR. Por meio da observância dos princípios de integridade, imparcialidade, responsabilidade e respeito, o oficial e seus prepostos pautam suas ações e decisões neste pilar, e todos devem seguir em conformidade com o código de ética estabelecido, cumprindo rigorosamente as leis e normas que regem a atividade notarial e registral. No exercício de suas funções, esse princípio assegura a transparência e qualidade dos serviços prestados, respeitando a confidencialidade das informações e preservando o sigilo necessário. Além disso, este pilar mantém os relacionamentos corporativos de forma respeitosa e cordial tanto entre a equipe quanto com os usuários e demais partes envolvidas. Essa cultura ética fortalece a confiança da comunidade no cartório, contribui para a segurança jurídica dos atos praticados e promove um ambiente de trabalho saudável e harmonioso. A ética do oficial e de seus prepostos é um compromisso diário que reforça a imagem e reputação do cartório como referência de excelência e integridade no seu segmento.

### Conduta na Relação com os Colaboradores

O cartório valoriza um ambiente de trabalho digno, responsável e justo, entendendo que isso é fundamental para que seus Colaboradores exerçam suas atividades adequadamente e alcancem desenvolvimento profissional e pessoal. Para isso, promovemos relações pautadas nos seguintes princípios:

1. Respeito mútuo entre os Colaboradores:
  - Tratamento justo, igualitário e sem discriminações.
2. Liderança saudável:
  - Condições de desenvolvimento e tratamento digno a todos os membros da equipe.
3. Competência e profissionalismo:
  - Desempenho das atividades com habilidades necessárias e profissionalismo adequado.
4. Igualdade de oportunidades:
  - Processos seletivos imparciais para promoções internas e contratação de novos Colaboradores.

Além disso, temos os seguintes princípios fundamentais:

- Assegurar a todos os Colaboradores os direitos previstos na legislação brasileira (CLT) e em acordos e convenções coletivas.

- Respeitar os direitos humanos, incluindo a Declaração Universal dos Direitos Humanos, a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança, a Convenção das Nações Unidas para eliminar todas as formas de discriminação contra as mulheres e o Estatuto da Criança e do Adolescente.
- Atender aos requisitos sociais estabelecidos pela Norma Internacional de Responsabilidade Social (SA 8000), como a não utilização de trabalho infantil, trabalho forçado ou compulsório, e a promoção de treinamentos de saúde e segurança no trabalho.

O cartório valoriza Colaboradores que possuem atitudes pessoais e profissionais pautadas nos princípios e valores estabelecidos, incentivando a honestidade, a transparência e a comunicação aberta. Além disso, garantimos o respeito à privacidade e individualidade dos Colaboradores, valorizando a diversidade e promovendo um ambiente livre de intimidações, hostilidades ou abusos.

Qualquer tratamento discriminatório ou abusivo que viole os valores do nosso cartório ou a legislação aplicável estará sujeito a medidas disciplinares. Estamos comprometidos em proporcionar um ambiente de trabalho saudável, inclusivo e respeitoso, onde cada Colaborador possa desenvolver seu potencial e contribuir para o sucesso do cartório.

## Conduta na relação com os usuários

### LGPD

O cartório reconhece a importância do sigilo das informações estratégicas e confidenciais. É fundamental proteger as informações do usuário, garantindo que os Colaboradores não façam uso não autorizado dessas informações. Ao ter acesso às informações, é necessário respeitar os princípios estabelecidos pela LGPD e as práticas adotadas pelo cartório. Abaixo estão listados alguns dos principais tratamentos que devem ser dados aos dados ao acessá-los:

- Usar as informações somente conforme a legislação e requisitos aplicáveis.
- Proteger todos os registros, documentos e itens eletrônicos confidenciais do usuário.
- Não compartilhar informações com terceiros sem a permissão prévia por escrito do usuário.
- Obter a permissão prévia por escrito do usuário para fornecer qualquer informação solicitada por terceiros, quando não amparadas pelas leis.

Essas medidas visam garantir a privacidade e a proteção dos dados, mantendo o compromisso do cartório com a segurança e a confidencialidade das informações. O respeito às normas e diretrizes da LGPD é fundamental para assegurar a conformidade legal e o tratamento adequado de informações pessoais. O cartório está empenhado em proteger a privacidade de seus usuários e em adotar as melhores práticas de segurança da informação.

#### Abordagem, interação e comunicação com usuários

O cartório valoriza a satisfação e a confiança do usuário, buscando sempre oferecer um atendimento de qualidade e eficiente. Seguem os princípios e diretrizes relacionados a esses aspectos:

#### Tratamento com respeito e cortesia

- Todos os Colaboradores devem tratar o usuário com respeito, cordialidade e empatia, garantindo um ambiente acolhedor e profissional.

#### Abordagem ética e transparente

- A abordagem aos usuários deve ser pautada pela honestidade, transparência e clareza, fornecendo informações precisas e relevantes sobre os serviços oferecidos pelo cartório.

#### Comunicação clara e acessível

- Os Colaboradores devem se comunicar de forma clara, concisa e em linguagem acessível, evitando o uso de termos técnicos ou jargões que possam dificultar a compreensão por parte do usuário.

#### Resolução de problemas e atendimento às necessidades

- O cartório busca solucionar os problemas e atender às necessidades dos usuários de forma ágil e eficaz, oferecendo suporte e orientações adequadas.

#### Confidencialidade e privacidade das informações

- Todas as informações fornecidas pelo usuário devem ser tratadas com sigilo e confidencialidade, seguindo as diretrizes estabelecidas pela LGPD e as políticas internas do cartório.

#### Escuta ativa e compreensão das demandas:

- É importante que os Colaboradores pratiquem a escuta ativa, buscando compreender as demandas e necessidades dos usuários, oferecendo um atendimento personalizado e adequado.

#### Resolução de conflitos de forma justa e imparcial:

- Em situações de conflito ou reclamações, os Colaboradores devem agir de forma imparcial e buscar soluções justas e satisfatórias, respeitando os direitos e interesses do usuário.

## Conduta na Relação com Terceiros

A contratação de terceiros pelo cartório ocorre com base em critérios técnicos, comerciais e objetivos, seguindo as normas internas estabelecidas em procedimento próprio de acesso aos envolvidos e outros com interesse legítimo. Nesse contexto, terceiros referem-se a fornecedores, representantes comerciais, distribuidores, despachantes, consultores, escritórios de advocacia, prestadores de serviços e demais parceiros comerciais que têm interação esporádica ou frequente com o cartório.

Todos os terceiros são submetidos a um processo de avaliação que inclui o preenchimento obrigatório do Questionário de Análise Prévia. Após o preenchimento do questionário, será realizada uma Due Diligence de Integridade conduzida pelo Departamento de Compliance. Essa diligência tem como objetivo identificar e mitigar eventuais riscos relacionados ao envolvimento com terceiros.

A Due Diligence de Integridade busca garantir que os terceiros contratados pelo cartório atendam aos critérios de integridade, ética e conformidade estabelecidos. São realizadas análises minuciosas para verificar a idoneidade, histórico e reputação dos terceiros, a fim de evitar qualquer envolvimento com práticas ilegais, antiéticas ou que possam comprometer a imagem e a integridade do cartório.

Esses processos de avaliação e diligência são essenciais para garantir a seleção de terceiros confiáveis, que estejam alinhados com os princípios éticos, valores e padrões de conduta estabelecidos pelo cartório. O objetivo é estabelecer parcerias comerciais sólidas, baseadas na confiança mútua e na busca por práticas comerciais íntegras e transparentes. O cartório preza pela qualidade e excelência em todas as suas relações comerciais, incluindo as interações com terceiros.

### Conduta nas relações com outras serventias extrajudiciais

Nas relações com outras serventias, o cartório adota conduta pautada na lealdade, respeitando e incentivando o cumprimento das leis e regulamentos.

É fundamental que os Colaboradores ajam de forma ética, evitando qualquer prática que possa prejudicar ou ferir a reputação da serventia ou do sistema de justiça judicial e extrajudicial.

A serventia busca sempre atuar de forma íntegra, promovendo uma interação harmônica entre os vários atores do sistema judicial e extrajudicial, bem como diante dos usuários e do mercado, valorizando a qualidade dos serviços prestados e a busca contínua pela excelência. É por meio dessas práticas que reforçamos nosso compromisso com a ética, a transparência e o respeito nas relações com a sociedade, com outras serventias extrajudiciais e com o Poder Público.