

<b>Rev. Nº</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição</b>	<b>Assinatura</b>
<b>00</b>	22.09.2018	Criação do documento	<b>Graça Sales</b>
<b>01</b>	07.06.2019	Revisão do conteúdo e alteração de cabeçalho e rodapé e inclusão do programa de compliance.	<b>Graça Sales</b>
<b>02</b>	14.03.2020	Revisão do conteúdo	<b>Graça Sales</b>
<b>03</b>	11.09.2020	Revisão do conteúdo	<b>Graça Sales</b>
<b>04</b>	14.06.2021	Revisão do conteúdo	<b>Graça Sales</b>
<b>05</b>	19/05/2022	Revisão do conteúdo	<b>Graça Sales</b>
<b>06</b>	20/09/2023	Alteração de Conteúdo	<b>Graça Sales</b>

*Integridade é algo que  
não se abre a mão. <sup>2</sup>”*

<b>Elaborado por</b>	<b>Data</b>	<b>Aprovado por</b>	<b>Data</b>
<b>Alex Moreira</b>	22.09.2018	<b>Graça Sales</b>	20/09/2023

## Sumário

1. Mensagem da Registradora Civil
2. Diretrizes
3. Identidade Organizacional
  - 3.1 Missão
  - 3.2 Visão
  - 3.3 Valores
  - 3.4 Política da qualidade
4. Relacionamento com os clientes
5. Relacionamento com os fornecedores
6. Relacionamento com os nossos colaboradores
7. Relacionamento com a sociedade e com o meio ambiente
8. Relacionamento com os órgãos públicos
9. Compliance

Elaborado por	Data	Aprovado por	Data
Alex Moreira	22.09.2018	Graça Sales	20/09/2023

## 1. MENSAGEM DA REGISTRADORA CIVIL

Caros colaboradores,

O cartório M. Sales, 2º Cartório de Registro Civil da Comarca de Manaus, Serventia, instalada em 09 de janeiro de 1911.

Prezamos e temos como pontos fundamentais para o crescimento e desenvolvimento dos princípios, Missão, Visão, Valores, fazendo uma rotina de trabalhos da Política de qualidade.

Nosso objetivo está formalizado em nosso Código de Conduta, que é do conhecimento de todos e que deve ser obedecido rigorosamente, todos, pelo grau de importância para desenvolvimento desta serventia e segurança jurídica para nossos clientes.

*Maria da Graça de Miranda Sales*  
Registradora Civil.

Elaborado por	Data	Aprovado por	Data
Alex Moreira	22.09.2018	Graça Sales	20/09/2023

## 2. DIRETRIZES

O Cartório M.Sales, conduz as suas atividades obedecendo intransigentemente as leis vigentes, respeita a livre concorrência, repudia qualquer prática discriminatória ou preconceituosa (racial, religiosa, política ou sexual), a exploração de mão de obra infantil, o trabalho escravo ou degradante e a corrupção em todas as suas formas, incluindo nas suas relações com fornecedores e parceiros.

O ambiente de trabalho do Cartório valoriza a diversidade, a cortesia, a imparcialidade, o respeito às pessoas e repudia os atos de assédio e retaliações.

O respeito e a ordem devem prevalecer de forma a coibir atos que configurem pressões, intimidações ou ameaças no relacionamento entre os colaboradores, estagiários, fornecedores e/ou prestadores de serviços, independentemente de seus níveis hierárquicos.

Os recursos utilizados para executar seus serviços também são tratados com a preocupação de proteger o meio ambiente.

Assim como respeitamos os nossos clientes externos, cobramos a mesma condutade todos na relação prestador de serviço interno para o cliente interno.

*" Valorize a cortesia e a imparcialidade.  
Nosso ambiente é um diferencial  
competitivo. "*

<b>Elaborado por</b>	<b>Data</b>	<b>Aprovado por</b>	<b>Data</b>
Alex Moreira	22.09.2018	Graça Sales	20/09/2023

### 3. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

O 2º Cartório do Registro Civil das Pessoas Naturais, é uma empresa que atua na área jurídica, produzindo registros e emissões de certidões, atualmente sob a marca fantasia de Cartório M.Sales.

Razão Social: **2º Cartório do Registro Civil das Pessoas Naturais**

CNPJ: 04.770.145.0001-22

Endereço: Rua Dez de Julho, nº. 67, Bairro: Centro

Cidade: Manaus – Estado do Amazonas

#### 3.1 Missão

Entregar à sociedade serviços registrais sustentados na qualidade e segurança jurídica.

#### 3.2 Visão

Conquistar corações e mentes através de serviços e produtos que nos torne o cartório "benchmark" na Amazônia.

#### 3.3 Valores

- \* Responsabilidade;
- \* Ética;
- \* Profissionalismo
- \* Comprometimento com a qualidade.

#### 3.4 Política da Qualidade

A política da qualidade do Cartório M Sales estabelece as diretrizes necessárias para oferta dos serviços de registro civil de pessoas naturais com excelência, integridade e segurança, monitorando e promovendo a melhoria contínua necessária ao desenvolvimento de seu negócio, e comprometendo-se com o atendimento aos requisitos legais, com a qualidade e com a satisfação dos seus clientes.

Elaborado por	Data	Aprovado por	Data
Alex Moreira	22.09.2018	Graça Sales	20/09/2023

### **3.5 Diretrizes de compliance.**

- Trabalhar com satisfação, transparência e respeito aos clientes, vizinhos, órgãos prestadores de serviços e instituições fiscalizadoras.
- Ser uma equipe motivada, proativa e preparada tecnicamente para novos desafios.
- Manter o ambiente de trabalho positivo, saudável e confortável para todos.
- Adotar procedimentos padronizados, submetidos sistematicamente à inovação e aperfeiçoamento contínuo
- Ter comprometimento legal, ético, com valorização dos clientes, colaboradores e comunidades.
- Tratar suas atitudes submetendo-se ao Código de Ética e Conduta do Cartório 2ºRCPN.
- Contínuo aprimoramento profissional de nossa equipe através do desenvolvimento pleno da auto-gestão e de atitudes voltadas para a aprendizagem.
- Eficiência e profissionalismo na relação com nossos clientes para garantir a satisfação dos mesmos.
- A busca constante pela melhoria contínua em nossas atividades, garantindo a oferta com qualidade de produtos, processos e serviços que sejam adequados às necessidades dos nossos clientes.
- Buscar novas tecnologias que completem os serviços oferecidos para nossos clientes: digitalização de livros e arquivos físicos, sistema de segurança por câmeras, desenvolvimento de site e aplicativo mobile, para disponibilizar informações e solicitações de serviços.
- A manutenção das diretrizes de compliance do Cartório M. Sales é acompanhada de planos de ação específicos.
- 

## **4. RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES**

Respeitamos o cliente, considerando-o como o responsável pelo nosso sucesso, desenvolvendo um relacionamento profissional e pautado no respeito aos seus direitos e na missão, visão, valores e política da qualidade do Cartório M.Sales.

Não aceitamos ou oferecemos presentes ou gratificações, ainda que sob a forma de tratamento preferencial de ou para clientes, ou qualquer outra pessoa ou entidade ligada aos negócios da Empresa, que possam vir a resultar em algum tipo de obtenção de vantagem pessoal ou para terceiros, em detrimento dos interesses do Cartório M.Sales.

Prestamos informações de forma clara, rápida e precisa, com igualdade de tratamento, sem fazer distinções movidas por interesses ou sentimentos pessoais.

Atendemos às solicitações dos clientes e fornecemos respostas precisas, esclarecendo as

<b>Elaborado por</b>	<b>Data</b>	<b>Aprovado por</b>	<b>Data</b>
Alex Moreira	22.09.2018	Graça Sales	20/09/2023

questões relativas ao seu atendimento, de maneira adequada e nos prazos esperados.

Atuamos como um orientador, buscando a satisfação e superação das expectativas dos clientes, agregando valor ao atendimento e se empenhando para a constante melhoria na qualidade e desempenho de nossos serviços através de um atendimento cortês e eficaz, obedecendo a nossa política de qualidade e visando a manutenção de relacionamentos sustentáveis e duradouros.

Não nos comprometemos com aquilo que não podemos cumprir. É nossa responsabilidade garantir a qualidade de nossos produtos e serviços.

## **5. RELACIONAMENTO COM OS FORNECEDORES**

A seleção e contratação de fornecedores de produtos e serviços é pautada em critérios técnicos, profissionais, éticos e transparentes e deve ser conduzida através de processos previamente determinados impossibilitando a influência de interesses pessoais nas decisões e assegurando ao Cartório M.Sales e seus clientes a melhor relação custo-benefício.

O Propósito do Cartório M.Sales é extensivo aos fornecedores e também deve nortear o desenvolvimento de relações baseadas na transparência e no comprometimento com a empresa.

Não nos relacionamos com fornecedores que tenham reputação duvidosa, que não tenham compromisso em atender à legislação e que explorem mão de obra infantil ou escrava.

Não aceitamos ou oferecemos presentes ou gratificações, ainda que sob a forma de tratamento preferencial de ou para fornecedores ou qualquer outra pessoa ou entidade ligada aos negócios da Empresa, que possam vir a resultar em algum tipo de obtenção de vantagem pessoal ou para terceiros, em detrimento dos interesses do Cartório M.Sales.

A relação entre o Cartório M.Sales e seus fornecedores é uma via dupla que deve ser orientada pela transparência, pela seriedade, pelo profissionalismo e pela harmonia, em prol da garantia de oferta de qualidade e de cumprimento no estabelecido nos contratos assumidos.

<b>Elaborado por</b>	<b>Data</b>	<b>Aprovado por</b>	<b>Data</b>
Alex Moreira	22.09.2018	Graça Sales	20/09/2023

## **6. RELACIONAMENTO COM OS COLABORADORES**

Todos são merecedores de respeito, independente do cargo ocupado, do tempode serviço, ou de serem terceirizados.

Todos no Cartório M.Sales acreditamos da diversidade e respeitamos as diferenças. Não toleramos atitudes discriminatórias, sejam elas de raça, cor, sexo, idade, nacionalidade, religião, estado civil, orientação sexual, deficiência física ou classe social.

Em nenhuma hipótese a empresa admitirá que alguém se faça valer de uma condição profissional privilegiada, que abuse de seu poder, insistindo junto a outrem para obter alguma vantagem ou benefício pessoal.

Não permitimos a realização de atividades profissionais particulares durante a jornada de trabalho.

Esforçamo-nos continuamente para construir um ambiente saudável e baseado no respeito mútuo e na harmonia.

Visamos o bem estar um do outro, valorizamos a saúde e a interação com a sociedade e o meio ambiente, de maneira sustentável e justa.

Valorizamos as atitudes inovadoras, o empreendedorismo e o desenvolvimento pessoal e profissional de todos, nos esforçando para aprimorar as competências humanas, valorizando o potencial e permitindo o crescimento, assim como nos esforçamos para identificar, manter e valorizar os talentos.

Reconhecemos as críticas e sugestões positivas, assim como o esforço pela busca de resultados e de melhorias.

Prestigiamos as conquistas individuais e das equipes, estabelecendo critérios claros e transparentes para o reconhecimento e a distribuição justa de eventuais prêmios.

Acreditamos na liderança “espelho” que deve refletir a conduta e postura ética exemplar, que inspire confiança e seja um modelo a ser seguido por todos.

Utilizamos os recursos, incluindo informações, com responsabilidade e racionalidade, buscando a eficiência e nos responsabilizando pelos nossos atos.

As manifestações e declarações em nome da Empresa só deverão acontecer quando devidamente autorizadas e por pessoal habilitado para tanto.

### **a) QUANTO A CONFLITOS CAUSADOS POR RELAÇÃO PESSOAL NO AMBIENTE DE TRABALHO**

<b>Elaborado por</b>	<b>Data</b>	<b>Aprovado por</b>	<b>Data</b>
Alex Moreira	22.09.2018	Graça Sales	20/09/2023



Respeitamos o direito de as pessoas relacionarem-se livremente. Todavia, das relações de parentesco, de amizade ou romance, espera-se o bom senso e o compromisso com a empresa a fim de que o fato não afete o desempenho dos envolvidos ou cause desconforto aos colegas de trabalho.

O Cartório estimula e conta com a participação dos seus colaboradores em práticas sociais, ambientais e de voluntariado, a fim de promover o desenvolvimento das comunidades e a melhoria na qualidade de vida.

Situações não explicitadas neste Código que possam acarretar conflito de interesses devem ser informadas à Registradora Civil.

O relacionamento entre colaboradores, clientes e fornecedores deve ser pautado por atitudes transparentes, respeitadas e submetidas às diretrizes do deste Código.

O relacionamento entre os colaboradores, e registradora civil, deve ser pautado por atitudes transparentes, respeitadas e submetidas às diretrizes do deste Código.

*" Seja responsável e ético com todos os nossos clientes, colaboradores, parceiros e com a sociedade. "*

#### **b) QUANTO AO USO DE MEIOS ELETRÔNICOS NO TRABALHO**

Os recursos e equipamentos de comunicação eletrônica são bens do Cartório M.Sales para uso exclusivo das atividades de seu interesse.

A Serventia reserva-se o direito de controlar e monitorar o acesso à Internet de todos os equipamentos interligados ao seu sistema de tecnologia da informação.

Todas as informações da Serventia passíveis de divulgação estão disponíveis no nosso sítio eletrônico ([www.cartoriomsales.com.br](http://www.cartoriomsales.com.br)), portanto não se admite a transmissão pela Internet de qualquer informação ou documento interno, de caráter confidencial.

Cada colaborador é responsável pelo envio, manutenção e proteção dos dados, arquivos ou outros materiais – tais como softwares e hardwares - do sistema eletrônico de informações da Serventia todos os que fazem uso da Internet e Intranet como meio de comunicação devem fazê-los em seu próprio nome, nunca como outra pessoa, não se admitindo o uso de qualquer outra senha a não ser a sua própria.

<b>Elaborado por</b>	<b>Data</b>	<b>Aprovado por</b>	<b>Data</b>
Alex Moreira	22.09.2018	Graça Sales	20/09/2023

Sua senha é de acesso restrito e intransferível.

*" Pense fora da caixa. É a melhor forma de proporcionar melhorias."*

Softwares que não cumpram as políticas da Serventia ou os acordos de licenciamento e direitos autorais aplicáveis, não podem ser adicionados ao sistema de comunicação eletrônica da Serventia.

Não se admite a transmissão de arquivos, imagens, jogos interativos, ou mensagens que não sejam de interesse da Serventia.

Todo colaborador deve usar os recursos disponíveis de comunicação eletrônica única e exclusivamente para fins profissionais dentro das exigências legais e segundo os princípios éticos deste Código, sendo assim, não deve transmitir comentários difamatórios, usar linguagens, imagens ou arquivos que sejam ofensivos ou induzam qualquer forma de discriminação.

### **c) MEDIDAS DISCIPLINARES**

Descumprimentos de normas e regras da SERVENTIA não podem ser tolerados e são passíveis de punição. Reincidências, inclusive o descumprimento de planos de ação traçados por processos de auditoria, após a devida orientação, também são sujeitas a medidas disciplinares. São punições possíveis:

- II** Advertência verbal
- III** Advertência por escrito
- IIII** Suspensão
- IIV** Demissão sem justa causa
- IV** Demissão por justa causa

A aplicação de penalidades deve ser feita, tanto quanto possível, logo em seguida à falta cometida, sob pena de caracterizar o perdão tácito. Admite-se um período maior de tempo para a aplicação de penalidade quando a falta requerer apuração de fatos e das devidas responsabilidades. As sanções devem ser justas, razoáveis e proporcionais à falta cometida. Faltas semelhantes devem receber

<b>Elaborado por</b>	<b>Data</b>	<b>Aprovado por</b>	<b>Data</b>
<b>Alex Moreira</b>	22.09.2018	Graça Sales	20/09/2023

sanções semelhantes.

Quando um empregado julgar que há uma disfunção em determinada norma, ele deverá recorrer ao seu chefe imediato e solicitar uma revisão dessa norma. A mesma será reavaliada pela Registradora Civil e poderá ser revisada.

Qualquer ato deste porte deverá ser registrado na pasta do funcionário.

#### **d) RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE E COM O MEIO AMBIENTE**

Respeitamos a comunidade, suas necessidades e características e nos esforçamos para estabelecer um relacionamento mutuamente harmonioso, respeitoso e ético em todos os locais que atuamos.

Apoiamos políticas que promovam o desenvolvimento social e ambiental contribuindo para a elevação do padrão de vida das pessoas, respeitando as características culturais e sociais e o meio ambiente.

Estimulamos a participação e a tomada de consciência de todos os colaboradores e parceiros em prol de uma sociedade mais humana, justa e sustentável.

Nos esforçamos para informar e ouvir os anseios das comunidades nas quais atuamos, estabelecendo e mantendo canais de comunicação efetivos.

Cumprimos com as exigências da legislação ambiental, buscando a pro atividade na avaliação de impactos e na oferta de eventuais compensações necessárias.

Usamos racionalmente os recursos materiais e equipamentos, buscando a reutilização e ou reciclagem de maneira a não prejudicar o meio ambiente.

Destinamos de maneira adequada os resíduos produzidos a partir de nossa atividade.

#### **e) RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS PÚBLICOS**

Atendemos a legislação e as solicitações legalmente devidas do poder público, seus agentes reguladores e fiscalizadores com rapidez, presteza e transparência.

<b>Elaborado por</b>	<b>Data</b>	<b>Aprovado por</b>	<b>Data</b>
Alex Moreira	22.09.2018	Graça Sales	20/09/2023

Somos imparciais e íntegros nos contatos e relacionamento com os representantes e funcionários do poder público se atendo apenas ao tratamento das questões e assuntos necessários, sem exprimir opinião e defendendo o zelo pela Imagem do Cartório M.Sales.

Em caso de necessidade, defendemos os interesses do Cartório M.Sales com fundamento jurídico e profissional, respeitando os nossos padrões de atuação, observando a ética e respeitando às leis e normas vigentes.

## **7. RESPEITO AO SIGILO PROFISSIONAL E CUMPRIMENTO DAS NORMAS RELATIVAS AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

1. Todos os colaboradores do Cartório M. Sales têm o dever de guardar sigilo sobre a documentação e os assuntos de natureza reservada de que tenham conhecimento em razão do exercício de sua função, nos termos do art. 30, VI, da Lei n. 8.935/1994 – Lei de Notários e Registradores.

2. Ademais, o Cartório M. Sales deverá observar os deveres, os requisitos e as responsabilidades decorrentes da Lei n. 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – sobre as formas de coleta, tratamento e compartilhamento de dados pessoais a que tiver acesso, bem como respectivas responsabilidades.

## **COMPLIANCE E PROGRAMA DE INTEGRIDADE**

### **I. COMPLIANCE**

A Serventia conduz seus serviços com honestidade, integridade e transparência, sendo o compromisso com o atendimento aos requisitos legais e estatutários um dos princípios fundamentais da gestão.

São implementadas e divulgadas normas, regras, procedimentos e programas internos com o objetivo de garantir a conformidade dos serviços e evidenciar de maneira transparente a conduta de todos. Nos esforçamos para garantir que o funcionário entenda a importância desses princípios e se comprometa com o cumprimento na execução dos mesmos.

O cartório tem como preocupação a conscientização e orientação de condutas éticas, evitando que comportamentos inadequados possam vir a prejudicar a imagem e reputação institucional. Zelamos para que todas as ações sejam baseadas na morale na ética de nossos funcionários e de todos

<b>Elaborado por</b>	<b>Data</b>	<b>Aprovado por</b>	<b>Data</b>
Alex Moreira	22.09.2018	Graça Sales	20/09/2023

aqueles que de alguma maneira se relacionam ou interferem na execução dos processos e na qualidade dos serviços, incluindo fornecedores, terceirizados e prestadores de serviço.

Toda e qualquer forma de corrupção, fraude, ou descumprimento de leis ou regulamentos dentro da empresa, serão passíveis de sanções, assim que identificada tal conduta.

Para a serventia existem duas modalidades de compliance a serem tratadas:

**Compliance Jurídico:** Que visa atender a segurança dos atos, a fim de que esses estejam dentro das normas legislativas vigentes, dando maior validade e segurança jurídica ao usuário.

**Compliance Ético:** Que visa estabelecer uma conduta ética adequada no atendimento e execução dos serviços oferecidos ao usuário.

## **II PROGRAMA DE INTEGRIDADE:**

“Programa de integridade consiste, no âmbito de uma pessoa jurídica, no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira.” – Decreto nº 8420/2015.

A serventia possui um programa de integridade com a finalidade de mitigar ocorrências de corrupção e desvios éticos e está estruturado, aplicado e atualizado de acordo com as características e riscos atuais das atividades desenvolvidas pelo cartório, e busca garantir o constante aprimoramento e adaptação do referido programa, visando garantir sua efetividade

Esse programa possui os seguintes pilares:

### **1. Compromisso da Alta Direção:**

A Registradora Civil do Cartório reconhece a importância dos valores, políticas, normativas e diretrizes que constituem o presente Programa de Integridade bem como o seu necessário patrocínio para que este tema avance muito além de normas e procedimentos.

<b>Elaborado por</b>	<b>Data</b>	<b>Aprovado por</b>	<b>Data</b>
Alex Moreira	22.09.2018	Graça Sales	20/09/2023

Os Gestores, devem ser modelo de conduta ética, sendo exemplo para todos, e devem reforçar sua responsabilidade com as diretrizes do programa conduzindo as atividades de forma honesta, transparente, promovendo uma cultura com tolerância zero a corrupção e comprometendo-se com relação a integridade, prevenção da corrupção e demais atos lesivos relativos às leis aplicáveis, em especial a Lei nº 12846 de 2013, chamada de Lei Anticorrupção.

Assim sendo, a alta direção garantirá o provimento de recursos financeiros, materiais e humanos necessários à sua gestão e implementação eficaz

## **2. Código de conduta ética**

O Código de Conduta Ética do cartório trata em tópicos de todas as normas e procedimentos que devem ser seguidos por todos, a fim de que se mantenha as condutas corretas.

O programa é divulgado para as partes interessadas da seguinte forma:

1. Durante a integração de novos colaboradores;
2. Pelo menos uma vez ao ano para todos os colaboradores, e sempre que houver revisão;
3. Para todas as partes interessadas, através de link no site do cartório;

## **3. Comitê de Integridade**

O Comitê de Integridade do cartório é formado pelos seguintes integrantes: Registradora Civil, Escrevente Substituto e Responsável pelo SGQ, que deverão reunir para analisar e tratar as denúncias recebidas, de acordo com a severidade e urgência específica de cada uma delas, ficando à cargo da Oficial definir a necessidade de tal reunião. Cada reunião é registrada em ata específica.

## **4. Análise dos Riscos**

Os riscos relacionados à conformidade e ao programa de integridade do cartório serão analisados e tratados no Mapeamento SWOT, incluído no planejamento estratégico dessa serventia.

## **5. Medidas disciplinares**

O descumprimento das diretrizes estabelecidas no Programa de Integridade é considerado

<b>Elaborado por</b>	<b>Data</b>	<b>Aprovado por</b>	<b>Data</b>
Alex Moreira	22.09.2018	Graça Sales	20/09/2023

falta grave e pode resultar em sanções disciplinares, que poderão incluíra rescisão de contrato, bem como demais leis aplicáveis. Na aplicação das sanções serão considerados os motivos e a gravidade do descumprimento.

## **6. Monitoramento contínuo**

O Comitê de Integridade é responsável por assegurar e orientar que os padrões de controles definidos sejam aplicados e monitorados continuamente, a fim de que eventuais deficiências identificadas sejam pronta e inteiramente corrigidas, junto aos responsáveis, sem o prejuízo de qualquer penalidade ou ações disciplinares cabíveis na circunstância a seus colaboradores, terceiros, parceiros, fornecedores e acionistas que se relacionam com o Cartório. O monitoramento contínuo do Programa de Integridade permite que a empresa verifique a efetividade do programa, identifique quaisquer riscos novos que tenham surgido e responda tempestivamente através de correções e aprimoramentos. Os pontos de melhoria resultantes do monitoramento podem ser objeto de plano de ação para que eventuais vulnerabilidades observadas sejam sanadas atualizando, caso necessário, o Programa de Integridade. Uma das formas de identificar falhas no funcionamento do Programa de Integridade é por meio das manifestações recebidas no canal de denúncias. Quando detectadas violações, seja por meio de denúncias, ações de monitoramento, ou outra forma, as medidas adotadas pela empresa para investigar e remediar as irregularidades, bem como punir os envolvidos, são essenciais para o sucesso e a credibilidade do Programa de Integridade

## **7. Canais de comunicação e de Denúncia**

Com o propósito de receber denúncias, consultas, críticas, sugestões e opiniões o cartório disponibiliza canais de comunicação que contribuem para a eficácia da comunicação interna e externa. As denúncias poderão ser feitas de forma anônima ou identificada, o que assim o denunciante preferir.

Não será permitida ou tolerada qualquer tipo de retaliação contra qualquer pessoa que apresente uma denúncia de boa-fé ou a queixa de violação. É garantida a proteção ao denunciante de boa-fé que se manifestar sobre qualquer violação ao disposto neste programa ou sobre a suspeita de atos que possam estar relacionados, direta ou indiretamente, à prática consumada ou mera tentativa de corrupção ou desuborno.

O CANAL DE DENÚNCIA DO CARTÓRIO, deve ser acessado através dos seguintes meios:

- site: [www.cartoriomsales.com.br](http://www.cartoriomsales.com.br)

<b>Elaborado por</b>	<b>Data</b>	<b>Aprovado por</b>	<b>Data</b>
Alex Moreira	22.09.2018	Graça Sales	20/09/2023

- e-mail: [cartoriomsales@helloethics.com](mailto:cartoriomsales@helloethics.com)

Também são estabelecidos os seguintes canais para comunicação, denúncia e sugestões:

- Caixa de Sugestões, localizada na área de atendimento;
- Conversa com a Registradora Civil ou com seu substituto, dependendo do grau da denúncia;
- No momento da Avaliação de Desempenho;
- Órgão superior, caso a denúncia esteja relacionada com a Registradora Civil, sendo a mesma direcionada para a Corregedoria do Tribunal do Estado do Amazonas 92-2129-6680; e-mail : [corregedoria.napp@tjam.jus.br](mailto:corregedoria.napp@tjam.jus.br).

## **8. Disposições Gerais**

Todos os colaboradores, Registradora Civil, suboficial, fornecedores e parceiros abrangidos por este Programa de Integridade, devem assinar um termo de compromisso, por meio eletrônico ou impresso, pelo qual declaram conhecer e ter compreendido, comprometendo-se a respeitá-lo, cumpri-lo e disseminar junto ao público interno e externo.

A Direção.

<b>Elaborado por</b>	<b>Data</b>	<b>Aprovado por</b>	<b>Data</b>
Alex Moreira	22.09.2018	Graça Sales	20/09/2023