

Caríssimo cliente,

Na nossa missão de garantir que seu cartório tenha mais segurança, estamos constantemente buscando aprimorar nossos serviços.

Com grande alegria, enviamos este comunicado para mostrar a você como funciona o **Novo Canal de Atendimento ICNR**.

O passo a passo abaixo vai ajudá-lo a utilizar essa ferramenta de forma fácil e rápida!



Ficou curioso sobre esse desenho? [Clique aqui e conheça as aventuras de Dípio, o Encorregado™, o mascote do ICNR](#)



**Tempo de Leitura: 3 minutos**

## COMO USAR O CANAL DE ATENDIMENTO

**PASSO 1:** Você envia a sua solicitação para o seguinte e-mail:  
[canaldeatendimento@icnr.com.br](mailto:canaldeatendimento@icnr.com.br)

**PASSO 2:** Nosso sistema inteligente, o *Cyber Dípio™*, encaminhará para você uma mensagem padrão, com um protocolo de atendimento:

Olá!

É um prazer receber sua demanda no **Canal de Atendimento ICNR!**

Nossa Equipe Multidisciplinar já recebeu sua mensagem e está se preparando para te atender de uma forma precisa e completa. O seu protocolo de atendimento é: **XXXX.2024**. Em breve, iremos retomar o contato com você, tudo bem?

Vamos responder em até **3 dias úteis**. Se a demanda for simples, vamos atender nesse prazo. Caso seja necessário, pediremos mais informações e daremos um novo prazo para o atendimento.

---

Atenciosamente,  
**Equipe Multidisciplinar ICNR**

---

**PASSO 3:** Nossa equipe prepara uma resposta técnica, que é revisada internamente e enviada a você por e-mail.

*Nessa etapa, também podemos solicitar mais informações antes de atender, sempre trocando mensagens pelo e-mail em que foi enviada a solicitação. Quanto mais atento você ficar, mais rapidamente podemos te atender!*

**PASSO 4:** Após enviar a resposta definitiva para você, o protocolo ainda fica aberto para continuarmos o atendimento. Se depois de 2 dias não houver nenhuma nova mensagem, encerramos o protocolo.

*Quando um protocolo está aberto, os demais e-mails que você enviar ao Canal não irão gerar novos protocolos, para não poluir a conversa. Mas se surgir uma demanda nova e o protocolo ainda estiver aberto, geramos um novo protocolo. Cada demanda tem um protocolo específico! Assim manteremos tudo organizado.*

---

## DÚVIDAS FREQUENTES

Agora que você já aprendeu como funciona, vamos esclarecer algumas das dúvidas mais frequentes sobre o Canal de Atendimento.

### Qual o prazo de resposta às consultas feitas ao Canal de Atendimento?

- O prazo de resposta inicial será de 3 dias úteis, a contar do recebimento do protocolo;
- Caso a demanda seja SIMPLES, ela será integralmente atendida neste prazo de 3 dias úteis;
- Caso a demanda seja mais COMPLEXA, ou exija que troquemos mais informações, vamos informar outro prazo para o atendimento.

### Quem pode usar o Canal de Atendimento?

- Responsável pela serventia;
- Ponto Focal responsável pela LGPD no cartório;
- Outros colaboradores da serventia;
- Clientes do cartório (nesse caso, vamos avisar você, para atendermos em conjunto!).

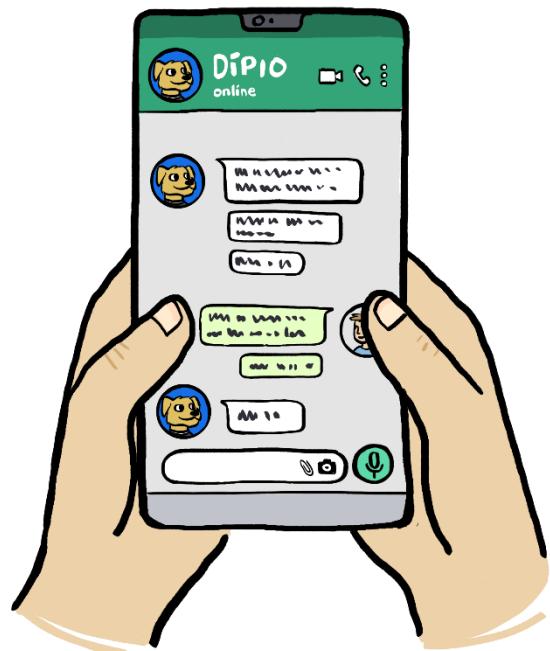


## Quais demandas podem ser levadas ao Canal de Atendimento?

- Dúvidas técnicas e conceituais sobre proteção de dados pessoais;
- Apoio para atender direitos dos titulares de dados pessoais;
- Apoio para emissão de certidões em conformidade à LGPD;
- Dúvidas sobre solicitações de compartilhamento de dados pessoais pelo Poder Público;
- Apoio para atender exigências específicas dos corregedores;
- Incidentes de segurança.

## Quais demandas NÃO DEVEM ser levadas ao Canal de Atendimento?

- Questões administrativas, financeiras e contratuais devem ser abordadas fora do Canal de Atendimento;
- Questões referentes a outras áreas de atuação do ICNR (ex: Compliance em geral, Combate à Lavagem de Dinheiro, Anticorrupção etc.);
- Para essas demandas, utilize os meios convencionais de sua preferência (e-mail, WhatsApp, ligação etc.).



## Existe algum custo para utilizar esse serviço?

- Os atendimentos serão realizados respeitando o pacote de horas de encarregado de dados contratado pelo cartório. Portanto, em regra, não haverá qualquer cobrança.
- Caso a demanda seja muito complexa e exija um trabalho mais aprofundado, pode haver cobrança adicional, nos termos do contrato.
- **Mas fique tranquilo! Nunca vamos utilizar horas adicionais sem a autorização expressa, prévia e por escrito do responsável pela serventia.**

Além disso, como você já sabe, mas é sempre bom reforçar: estamos totalmente à disposição para esclarecer qualquer dúvida que você possa ter sobre o Canal de Atendimento! Não hesite em nos contatar.

Tenha um excelente dia! Forte abraço da **Equipe Multidisciplinar ICNR**

PS: ficou curioso para saber mais sobre o cachorro que aparece nas mensagens? [Clique aqui e conheça as aventuras de Dípio, o Encorrregado, o mascote oficial do ICNR!](#)