

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 Dípido, o Encãorregado™, 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

PASSO 2: Nosso sistema inteligente, o *Cyber Dípido™*, 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 corretores;
- 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 Encãorregado, o mascote oficial do ICNR!](#)