

INSTRUÇÃO TÉCNICA DE NORMATIZAÇÃO

ITN/ON-RCPN nº 01, de 27 de agosto de 2024

Disciplina a **ouvidoria** junto ao Operador Nacional do Registro Civil de Pessoas Naturais – ON-RCPN, e dá outras providências.

CONSIDERANDO autorização contida no Artigo 228-I do Provimento n. 149 do Código Nacional de Normas da Corregedoria Nacional de Justiça do Conselho Nacional de Justiça – Foro Extrajudicial (CNN/CN/CNJ-Extra), autorizando a edição de Instruções Técnicas de Normalização (ITNs) destinadas ao detalhamento de orientações aos oficiais de registros públicos sobre o cumprimento de determinações legais ou normativos que digam respeito às plataformas, sistemas e serviços eletrônicos;

O **Comitê Consultivo de Normas Técnicas – CCNT**, por meio do Presidente do Operador Nacional do Registro Civil de Pessoas Naturais – ON-RCPN, com fulcro no artigo 28 do respectivo Estatuto Social, exara a presente Instrução Técnico Normativa – ITN, tendo por escopo regulamentar a atuação da Ouvidoria do ON-RCPN, na qualidade de serviço disponível ao usuário do Registro Civil de Pessoas Naturais e das plataformas digitais disponibilizadas.

Art. 1º. A Ouvidoria do ON-RCPN tem a responsabilidade de atender dúvidas e/ou reclamações dos usuários do Registro Civil de Pessoas Naturais, relacionadas tanto à prestação de serviços quanto ao uso das respectivas plataformas digitais fornecidas pelo Operador.

Art. 2º. O encaminhamento das reclamações deverá ocorrer por canal específico a ser divulgado no *site* oficial do ON-RCPN, que viabilizará protocolo e registro das reclamações e respectivas respostas.

Art. 3º. No desempenho de suas atribuições, a Ouvidoria é obrigada a encaminhar as reclamações, dentro do prazo máximo de 5 dias úteis, aos endereços de e-mail do Oficial de Registro e da própria serventia, conforme cadastrados na CRC Nacional ou no suporte da respectiva plataforma digital, dependendo do caso.

Art. 4º Os expedientes serão classificados como:

I – Dúvidas;

II – Reclamações quanto à plataforma;

III – Reclamações quanto ao serviço de registro civil de pessoas naturais;

IV – Outros assuntos.

§1º. Em situações de dúvidas ou reclamações relacionadas à plataforma, a resolução será realizada internamente pelo quadro técnico, assegurando-se de informar o interessado para que possa acompanhar o processo.

§2º. Nos casos de dúvidas ou reclamações quanto ao atendimento prestado pelo Oficial de Registro Civil de Pessoas Naturais, antes do respectivo encaminhamento, a Ouvidoria diligenciará o encaminhamento a partir das seguintes providências:

I – Verificar se a solicitação feita ao cartório está em conformidade com os prazos estabelecidos por lei;

II – Confirmar se todos os emolumentos foram recolhidos para a emissão do serviço;

III – Avaliar se a solicitação não atendida ocorreu no balcão da serventia ou em plataforma eletrônica;

IV – Verificar se a consulta de preço na tabela corresponde ao município correto onde a solicitação está sendo realizada.

§3º. Quando possível a solução, a Ouvidoria responderá diretamente ao usuário, no prazo de 5 dias úteis, informando-o a respeito da situação verificada.

§4º. Nos casos em que o tema se refira ao serviço prestado pelo Ofício de Registro Civil de Pessoas Naturais, será encaminhado *e-mail* para os endereços cadastrados na CRC Nacional, solicitando a manifestação e resposta ao usuário em até 10 dias corridos, mantendo-se em cópia todos os interessados no atendimento ao pleito.

Art. 5º. A reclamação será considerada encerrada caso haja, no prazo concedido, as seguintes constatações:

I – A emissão da certidão dentro do prazo da reclamação aberta;

II – A rejeição do pedido dentro do prazo da reclamação, caso a certidão não esteja no acervo;

III – A explicação da diferença na tabela de preços entre serventias de diferentes cidades ou estados.

Parágrafo Único – A rejeição da solicitação com o simples objetivo de protelação de prazo será objeto de apuração por parte do ON-RCPN e encaminhamento à Corregedoria competente para apuração de eventual falta disciplinar.

Art. 6º. Dando encerramento à reclamação, a Ouvidoria dará ciência à parte para verificar a solução apresentada nos seguintes casos:

I – Reclamação aberta pelo cliente devido a ofensas por parte de algum colaborador da serventia no balcão do cartório;

II – Irregularidade de procedimentos registraís;

III – Outros temas que poderão ser objeto de apuração por parte deste Operador.

Art. 7º. O Operador poderá encaminhar cópia deste expediente à Corregedoria Geral de Justiça do Estado competente no prazo de até 10 dias para apuração das falhas apontadas, nos seguintes casos:

I - Apurado pelo Operador a ausência de cumprimento, após os prazos legais, das solicitações de serviços feitos pelo reclamante junto aos sistemas, sem que haja justificativa plausível;

II - Ausência de resposta por parte da serventia ou irregularidade apontadas pelo reclamante.

Art. 8º. Os casos omissos serão solucionados pelo Presidente do ON-RCPN *ad referendum* do CCNT.

Art. 9º. Esta Instrução Técnico Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília-DF, 27 de agosto de 2024.

Luis Carlos Vendramin Júnior

Presidente