

Regulamento Ouvidoria Anoreg-RS

Este serviço foi criado para que você possa esclarecer dúvidas, enviar reclamações, sugestões, críticas e elogios relativos aos serviços extrajudiciais do RS, os cartórios.

Ouvindo com atenção e respeito as manifestações da comunidade acerca dos seus serviços e acolhendo críticas e sugestões, no que for pertinente, será possível promover mudanças que possam beneficiar o usuário, aperfeiçoando a instituição. Cabe salientar que o trabalho da Ouvidoria não se confunde com o de advogados, promotores e juízes.

Trata-se de uma atividade de pré ou pós atendimento, que visa colher a opinião do usuário acerca do serviço prestado, para que possamos melhorar e aperfeiçoar ainda mais a nossa atividade-fim, sempre na busca da excelência na prestação do serviço extrajudicial.

Importante salientar que, quando solicitada, a Ouvidoria poderá preservar os dados do autor da reclamação, crítica, comentário, elogio, pedido de informação ou sugestão, restando claro que, em nenhuma hipótese, será dado andamento a qualquer tipo de manifestação anônima. A resposta poderá ser feita por e-mail, sem nenhum custo ao manifestante.

Para acompanhar o andamento da manifestação, basta entrar em contato por e-mail (ouvidoria@anoregrs.org.br) ou telefone.

Ouvidor

O Ouvidor deverá estar atento às reivindicações do cidadão, sempre disposto a ouvir, procurando estabelecer uma parceria em prol da comunidade, buscando qualidade e eficiência na prestação do serviço extrajudicial e austeridade administrativa.

O Ouvidor deve possuir bom trânsito e respeitabilidade junto às áreas que compõem o sistema extrajudicial, agindo em defesa dos direitos e interesses do cidadão, recebendo, avaliando e encaminhando as manifestações, sempre na busca de soluções, respondendo no menor prazo possível e de forma aberta, honesta, objetiva e precisa, com transparência, integridade e respeito.

Missão

A Ouvidoria tem como missão colaborar para a ampliação do acesso aos serviços extrajudiciais; alcançar a eficiência na prestação do serviço extrajudicial; promover a transparência, o planejamento e a excelência na gestão administrativa.

A Ouvidoria é, na verdade, um instrumento de intercomunicação colocado à disposição da comunidade e destinado a propiciar ao cidadão um canal direto de comunicação com a Associação dos Notários e Registradores do Estado do Rio Grande do Sul – ANOREG-RS, entidade que representa os cartórios extrajudiciais do RS, para que possa exercer livremente seu direito de manifestação, com o encaminhamento de reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelos cartórios gaúchos.

Cabe, ainda, à Ouvidoria, informar ao interessado as providências adotadas em razão de sua manifestação, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo; definir e implantar instrumentos de coordenação, monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria; elaborar e encaminhar à diretoria da ANOREG-RS relatórios referentes às reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados, propondo às serventias extrajudiciais as providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, visando ao adequado atendimento à sociedade e à otimização da prestação de serviço extrajudicial, contribuindo para a preservação e consolidação da imagem institucional.

Compromisso

A Ouvidoria terá como compromisso promover a busca imediata da solução dos problemas apontados, no menor tempo possível, sugerindo o retorno pelo cartório em cinco (5) dias, retornando o contato para informar ao cidadão o encaminhamento que for dado a sua manifestação, preservando, quando solicitado, o sigilo de seus dados pessoais.

Procedimento

Recebida a manifestação, compete à Ouvidoria, nos casos em que se fizer necessário, solicitar informações e realizar diligências junto às serventias notariais e registrais; analisar o conteúdo e encaminhar o assunto ao titular/interino competente, para as devidas providências, dando ciência do encaminhamento que for adotado ao interessado; e dar conhecimento às entidades representativas das respectivas especialidades, copiando-as quando do encaminhamento das manifestações aos cartórios extrajudiciais. Quando, por algum motivo, conhecido ou não, o titular da serventia deixar de responder ao e-mail encaminhado pela Ouvidoria, ou mesmo negar-se a o fazer, a Ouvidoria responderá ao usuário quanto à falta de retorno, após as tentativas realizadas, e informará ao cidadão quanto à possibilidade de contato com o Juiz Diretor do Foro da Comarca ou, ainda, com a Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

Funcionamento

O cidadão poderá fazer sua manifestação pelo formulário online ou pelo telefone (para assuntos simples e de resposta imediata, normalmente questões relacionadas ao site). Não esqueça de expressar por escrito quando houver desejo de sigilo dos dados.

Será recebida a manifestação na caixa de e-mails da OUVIDORIA da ANOREG-RS, através do formulário informatizado (<https://www.anoreg.org.br/site/ouvidoria/>), e de imediato procedido o primeiro atendimento e a triagem dos assuntos. Não sendo possível a resolução do problema na própria Ouvidoria, será encaminhado o assunto ao cartório extrajudicial responsável para a sua solução, de tudo dando-se ciência ao cidadão que fez a manifestação.

Equipe

Integram a equipe um Ouvidor titular e um substituto, que atuará nos casos de ausência e impedimento eventual do titular, e cujas funções serão exercidas por Titulares designados pelo Presidente da ANOREG-RS, para um período de 2 anos, admitida uma recondução.

A equipe contará com funcionário do quadro funcional da entidade, em número suficiente e adequado às necessidades, os quais farão o primeiro atendimento e a triagem dos assuntos, dando o devido encaminhamento.