

POLÍTICA DE ATENDIMENTO

Em **cumprimento** ao Ofício Circular da Direção do Foro nº 7/2022 são apresentadas a seguir informações sobre as modalidades de atendimento prestadas aos usuários pelo Cartório de Registro Civil das Pessoas Naturais de Montes Claros.

1. O RCPN possui horário de atendimento ao público de segunda-feira a sexta-feira, em dias úteis, das 8h às 16h.
 2. Sábados, domingos e feriados possui horário de atendimento para registro de óbito das 09:00h às 12:00h e de 13:00h às 17:00h na modalidade de Plantão. Para o atendimento de 13h às 17h o usuário deve fazer contato pelo número (38) 9 9748-5930.
 3. O RCPN busca atender a todas as demandas que são apresentadas pelos usuários e para tanto, estão disponíveis os seguintes canais de atendimentos:
 - Atendimento presencial no balcão da serventia conforme especificidade do serviço e por ordem da senha, respeitadas preferências legais.¹
 - Atendimento por telefone realizado por colaboradora da serventia para informações de menor complexidade e direcionamento sobre os atos praticados pelo RCPN através do número (38) 3221-1560 ou (38) 3221-4063.
 - Atendimento virtual via Whatsapp realizado por colaboradora designada para esclarecimentos e dúvidas sobre os serviços e demandas apresentados ao RCPN através do número (038-3221-1560).
- Ressalta-se que este canal não está apto para recebimento de pedidos de certidões.**
- Atendimento via e-mail para solicitações de certidões e outros procedimentos com envio pelos Correios através dos endereços eletrônicos: civilmoc@registrocivilmontesclaros.com.br ou civilmoc@yahoo.com.br
 - Atendimento digital via centrais eletrônicas de Registro Civil – CRC.
 - Atendimento digital através de mensagens voltadas para esclarecimento de dúvidas, sugestões e/ ou orientações, disponíveis no sítio eletrônico.

Estamos à disposição em nossos canais de atendimento para melhor servi-los.

¹Art. 78, § 1º O atendimento aos usuários deve ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) minutos. § 2º Para os fins do § 1º deste artigo, o tempo de espera será considerado o período transcorrido entre o instante em que o usuário ingressa no interior da serventia e o momento em que ele venha a ser chamado para o atendimento individual em estação de trabalho, mesa de atendimento, guichê de caixa ou atendimento ou qualquer outro local designado para esse fim. (Provimento 93/2020/CGJ)