

	ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS		
	Proposto por: Equipe da Central de Cumprimento de Mandados de Varas da Fazenda Pública e Juizados Especiais Fazendários da Comarca da Capital (CCM/VFAZ/CP)	Elaborado por: Encarregada pela Central de Cumprimento de Mandados das Varas da Fazenda Pública e Juizados Especiais Fazendários da Comarca da Capital (CCM/VFAZ/CP)	Aprovado por: Juíza Coordenadora da Central de Cumprimento de Mandados das Varas da Fazenda Pública e Juizados Especiais Fazendários da Comarca da Capital (CCM/VFAZ/CP)

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para atendimento à solicitação de informações formulada por usuários a Central de Cumprimento de Mandados das Varas da Fazenda Pública e Juizados Especiais Fazendários da Comarca da Capital (CCM/VFAZ/CP) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Central de Cumprimento de Mandados das Varas da Fazenda Pública e Juizados Especiais Fazendários (CCM/VFAZ/CP), bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UO) que têm interfaces com este processo de trabalho. Passando a vigorar a partir de 28/11/2014.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO		
Medida Urgente	Ordem emanada pelo Juízo que, devido a sua natureza judicial, deve ter prioridade no seu cumprimento, conforme entendimento e determinação do Juízo.		
Oficiais de Justiça Avaliadores (OJA)	Denominação funcional dada ao analista judiciário na especialidade de Execução de Mandados pela Lei 4.620 de 11/10/2005, cuja função é dar cumprimento às ordens judiciais (CPC, artigos 143-144).		
Plantão Mensal	Plantão realizado pelos Oficiais de Justiça Avaliadores (das 11h às 19h) de acordo com escala elaborada pela Direção da CCM/VFAZ/CP para cumprimento das medidas urgentes, assim determinadas pelo Juízo que expediu a ordem.		
Sistema da Central de Mandados (SCM)	Sistema informatizado de cadastro e controle de mandados de 1ª Instância e 2ª Instância.		
Usuário	Pessoa, física ou jurídica, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJRJ.		
Base Normativa: Ato Executivo	Código: RAD-CCM-VFAZ-CP-005	Revisão: 00	Página: 1 de 6

ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

IMPORTANTE: Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

4 REFERÊNCIAS

- Lei Federal 10.741/2003 – Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências;
- Lei Estadual 2988/1998 – Dá preferência de tramitação aos procedimentos judiciais cuja parte seja pessoa física com idade igual ou superior a 60 anos;
- Lei Estadual 4703/2006 – Dispõe sobre tratamento prioritário na tramitação dos procedimentos judiciais cuja parte ou interveniente seja pessoa física com idade igual ou superior a 60 anos ou pessoa portadora de deficiência;
- Aviso CGJ nº 488/2005 – Dispõe sobre a prioridade na tramitação dos feitos judiciais em que figure como parte ou interveniente pessoa com idade igual ou superior a 60 anos e prioridade no atendimento dos serviços oferecidos às grávidas, pessoas com crianças de colo até 2 anos e portadores de deficiência;
- Provimento CGJ 8, de 25/01/2006, art. 3º – Regulamenta a definição de medidas urgentes a serem cumpridas pelo plantão e o seu respectivo horário;
- Consolidação Normativa da CGJ – arts. 328 a 352-G – Dispõe sobre o Oficial de Justiça Avaliador e sobre a Central de Mandados;
- Aviso Conjunto TJ/CGJ nº 18/2005 – Avisa o novo horário de atendimento ao público.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE		
Encarregada pela Central de Cumprimento de Mandados das Varas da Fazenda Pública e Juizados Especiais Fazendários (CCM/VFAZ/CP)	<ul style="list-style-type: none">• Inspecionar, permanentemente, os serviços de atendimento ao balcão na CCM/VFAZ/CP;• Elaborar escala mensal para os plantões no quantitativo de Oficiais de Justiça Avaliadores		
Base Normativa: Ato Executivo	Código: RAD-CCM-VFAZ-CP-005	Revisão: 00	Página: 2 de 6

ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

IMPORTANTE: Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	suficiente para o cumprimento das medidas urgentes;
Substituta da Central de Cumprimento de Mandados das Varas da Fazenda Pública e Juizados Especiais Fazendários (CCM/VFAZ/CP)	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar as atividades relacionadas ao atendimento dos usuários no balcão de atendimento;• controlar a frequência dos Oficiais de Justiça Avaliadores durante os plantões nos quais estejam escalados;• realizar agendamento do Depósito Público.
Oficiais de Justiça Avaliadores (OJA)	<ul style="list-style-type: none">• Realizar o atendimento aos usuários no balcão de atendimento.
Estagiários	<ul style="list-style-type: none">• Auxiliar os Oficiais de Justiça Avaliadores no atendimento aos usuários no balcão de atendimento.

6 CONDIÇÕES GERAIS

6.1 O horário de atendimento ao público é das 11h às 19h.

6.2 O atendimento ao público será realizado pelos Oficiais de Justiça Avaliadores de plantão, e eventualmente pelos Estagiários com a anuência dos servidores do cadastro, em sistema de rodízio elaborado pela Substituta da CCM/VFAZ/CP.

6.3 Os Oficiais de Justiça Avaliadores designados para o plantão do dia são responsáveis para dirimir as dúvidas apresentadas pelos usuários.

6.3.1 Na ausência dos Oficiais de Justiça Avaliadores, as dúvidas são esclarecidas, pela Substituta ou Encarregada da CCM/VFAZ/CP.

6.4 Os servidores da CCM/VFAZ/CP têm como princípio balizador da gestão de qualidade o foco no usuário, procurando atender às solicitações ao seu alcance com cortesia e objetividade nas informações.

6.5 Tem prioridade de atendimento nos serviços oferecidos as pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, as grávidas, as pessoas com crianças de colo (até 02 anos) e os portadores de deficiência, conforme Lei Federal 10.741/2003 e Aviso CGJ nº 488/2005.

Base Normativa: Ato Executivo	Código: RAD-CCM-VFAZ-CP-005	Revisão: 00	Página: 3 de 6
----------------------------------	--------------------------------	----------------	-------------------

ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

IMPORTANTE: Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

6.6 É vedada a prestação de informação por telefone.

7 PROCEDIMENTO PARA ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES DE JURISDICIONADOS

7.1 Para informação aos questionamentos dos usuários no balcão, os Estagiários realizam consulta no SCM para obter informações necessárias quanto:

- a) à data de cadastramento do mandado no sistema SCM;
- b) ao Oficial de Justiça Avaliador responsável pelo cumprimento do mandado;
- c) à verificação do tipo de mandado;
- d) ao resultado da diligência cumprida;
- e) à data do agendamento no Depósito Público;
- f) à data da devolução do mandado ao Cartório de origem.

7.1.1 Para obter informação sobre o dia e o horário do plantão mensal do Oficial de Justiça Avaliador responsável pelo cumprimento de determinado mandado, o usuário é orientado a consultar a escala de plantão afixada no quadro de aviso disponível próximo ao balcão de atendimento.

7.2 Quando houver agendamento de diligências, é necessário que essa informação seja registrada pelo Oficial de Justiça Avaliador no Livro de Agendamento de Diligências com os seguintes dados:

- O número do processo;
- O nome das partes;
- O número do mandado a ser cumprido;
- O tipo de diligência;

Base Normativa: Ato Executivo	Código: RAD-CCM-VFAZ-CP-005	Revisão: 00	Página: 4 de 6
----------------------------------	--------------------------------	----------------	-------------------

ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

IMPORTANTE: Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- O dia e o local onde ocorrerá;
- Nome do advogado (ou estagiário); o número da inscrição na OAB e o número do telefone do advogado;
- A necessidade do apoio de órgãos públicos para a consecução da diligência.

7.2.1 Quando necessário, os Estagiários consultam o Livro de Agendamento de Diligências para fornecimento de dados inerentes à diligência agendada.

7.3 Nos casos de necessidade de agendamento de Depósito Público, após o comparecimento da parte interessada, o OJA deve apresentar o respectivo mandado à Direção que é a responsável pelo agendamento junto ao Depósito Público.

7.4 A Pesquisa de Opinião é realizada de forma contínua, por meio da disponibilização do FRM-PJERJ-010-01 – Pesquisa de Opinião do Usuário, para preenchimento pelos usuários, ao final de cada atendimento.

8 PROCEDIMENTO PARA ATENDIMENTO AOS JUIZOS E ENTES PÚBLICOS

8.1 As solicitações dos Juízes e Gabinetes, assim como dos entes públicos serão providas pela Direção da CCM/VFAZ/CP.

8.2 As solicitações dos Cartórios processantes para fornecimento de dados inerentes às Diligências poderão ser atendidas pelo Setor de Cadastramento da CCM/VFAZ/CP.

9 GESTÃO DE REGISTROS

Base Normativa: Ato Executivo	Código: RAD-CCM-VFAZ-CP-005	Revisão: 00	Página: 5 de 6
----------------------------------	--------------------------------	----------------	-------------------

ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

IMPORTANTE: Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

9.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPE- RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Livro de Agendamento de Diligências	0-0-2 a	CCM/VFAZ/CP	Balcão de Atendimento	Nome e Data	Condições apropriadas	01 ano	Eliminação na UO
Quadro de Respostas - Pesquisa de Opinião do Usuário (FRM-PJERJ-010-01; FRM-PJER-010-05)	0-0-3b	CCM/VFAZ/CP	Pasta suspensão	Assunto/ Data	Condições apropriadas	02 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGCOM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimentos - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- DGCOM/DEGEA – procedimentos– Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

=====

Base Normativa: Ato Executivo	Código: RAD-CCM-VFAZ-CP-005	Revisão: 00	Página: 6 de 6
----------------------------------	--------------------------------	----------------	-------------------