



ATENDER A SOLICITAÇÕES

Proposto por:

Equipe da Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP)

Analisado por:

Diretor da Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP)

Aprovado por:

Juiz Coordenador da Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/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 solicitações de informações formuladas por usuários a Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina administrativa (RAD) se aplica à CCM/VCIV/CP, bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UOs) que têm interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 15/07/2021.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Medida Urgente	Ordem emanada pelo juízo que, devido à suas características, 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.
Plantão Mensal	Plantão realizado pelos oficiais de justiça avaliadores (das 11h às 19h) de acordo com escala elaborada pela direção da CCM/VCIV/CP para cumprimento das medidas urgentes, assim determinadas pelo juízo que expediu o mandado.
Plantão Semanal	Plantão realizado pelos oficiais de justiça avaliadores de acordo com escala elaborada pela assistente da direção da CCM/VCIV/CP exclusivamente para atendimento no balcão a advogados e partes e para agendamento de diligências.
Sistema da Central de Mandados (SCM)	Sistema informatizado de cadastro e controle de mandados.
Usuário	Pessoa, física ou jurídica, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

ATENDER A SOLICITAÇÕES

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 em que figure como parte pessoa física com idade igual ou superior a 60 anos;
- Lei Estadual 4703/2006 – Dispõe sobre tratamento prioritário na tramitação dos procedimentos judiciais em que figure como parte ou interveniente 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;
- Código de Normas da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro – Parte Judicial;
- Aviso Conjunto TJ/CGJ nº 18/2005 – Avisa o novo horário de atendimento ao público.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor da CCM/VCIV/CP	<ul style="list-style-type: none">• Inspecionar, permanentemente, os serviços de atendimento ao balcão na CCM/VCIV/CP;• designar o quantitativo de oficiais de justiça avaliadores suficiente para o cumprimento das medidas destinadas ao plantão mensal;• atender as solicitações feitas por telefone e/ou <i>e-mail</i>;• realizar o agendamento do depósito público.
Assistente do Diretor	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar as atividades relacionadas ao atendimento dos usuários no balcão de atendimento;• atender as solicitações feitas por telefone;• controlar a frequência dos oficiais de justiça avaliadores durante os plantões nos quais estejam escalados;• elaborar escala para os plantões mensal e semanal.

ATENDER A SOLICITAÇÕES

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Oficiais de Justiça Avaliadores (OJA)	<ul style="list-style-type: none">• Realizar o atendimento aos usuários no balcão de atendimento e ao telefone;• comparecer ao plantão semanal para atender aos usuários.
Equipe de Apoio	<ul style="list-style-type: none">• Auxiliar os oficiais de justiça no atendimento aos usuários no balcão de atendimento e ao telefone.

6 CONDIÇÕES GERAIS

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

6.2 O atendimento ao público é realizado pelos oficiais de justiça avaliadores, em sistema de escala de plantão mensal, com o auxílio da equipe de apoio.

6.3 Os oficiais de justiça avaliadores se revezam sucessivamente para atender aos usuários de acordo com o seu ingresso na serventia, com o auxílio da equipe de apoio.

6.4 Os servidores da CCM/VCIV/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 2 anos) e os portadores de deficiência, conforme Lei Federal 10.741/2003 e Aviso CGJ nº 488/2005.

6.5.1 Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 anos, atendendo-se suas necessidades, sempre preferencialmente em relação aos demais idosos, conforme art.3º, § 2 do Estatuto do Idoso.

6.6 Os oficiais de justiça avaliadores cumprem, de acordo com a escala de plantão semanal, fixada no quadro de avisos da CCM/VCIV/CP, horário para atendimento aos advogados e partes para agendamento de diligências.

6.6.1 Os oficiais de justiça avaliadores que participam do cumprimento de medidas que requeiram auxílio dos demais oficiais escalados, ficam liberados do cumprimento da escala mensal de atendimento, desde que haja autorização da direção da CCM/VCIV/CP.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-005	Revisão: 12	Página: 3 de 6
---	--	------------------------------	---------------------------------

ATENDER A SOLICITAÇÕES

- 6.7** Não é permitido aos oficiais de justiça avaliadores liberar para cópia a certidão, enquanto estas estiverem sob a responsabilidade da CCM/VCIV/CP.
- 6.8** É dever do OJA acessar diariamente, pelo menos no início e no fim do expediente, a caixa de mensagens eletrônicas institucional.

7 PROCEDIMENTO PARA ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES NO BALCÃO

- 7.1** Para informação aos questionamentos dos usuários no balcão, os oficiais de justiça avaliadores 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.
- 7.2** Para obter informação sobre o dia e o horário do plantão semanal 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.
- 7.3** O controle da frequência semanal do oficial de justiça avaliador é realizado pelo FRM-CCM/VCIV/CP-005-01 - Frequência do Plantão Semanal.
- 7.4** Quando houver agendamento de diligências, exceto aquelas diligências agendadas no Depósito Público pelo sistema PRODERJ, é necessário que essa informação seja registrada nos sistemas informatizados, no campo “histórico do mandado”, devendo constar:
- I – o dia, a hora e o local da diligência;
 - II- o nome do advogado ou do estagiário, devidamente registrados na OAB, o número da inscrição na OAB e o número do telefone, ressalvados os casos dos jurisdicionados assistido pela Defensoria Pública;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-005	Revisão: 12	Página: 4 de 6
---	--	------------------------------	---------------------------------

ATENDER A SOLICITAÇÕES

III- o nome e matrícula do OJA acompanhante;

IV –as assinaturas do advogado ou do estagiário, do OJA detentor do mandado e do encarregado ou do responsável administrativo.

7.4.1 Em seguida, arquiva em pasta eletrônica própria da unidade organizacional.

7.5 Nos casos de busca e apreensão e de reintegração de posse de veículos, a parte interessada no agendamento da diligência e o OJA detentor do mandado devem apor suas assinaturas no Relatório Histórico de diligência impresso, com o encarregado, sendo que cabe ao oficial de justiça avaliador lançar no histórico do mandado, ferramenta disponível no SCM, o respectivo agendamento. É vedado o agendamento destas diligências por telefone.

7.6 Quando necessário, os oficiais de justiça avaliadores devem consultar o Sistema Central de Mandados para fornecimento de dados inerentes à diligência agendada.

7.7 Nos casos de necessidade de agendamento de depósito público, após a solicitação pela parte interessada, o OJA deve apresentar o respectivo mandado à direção que é a responsável pelo agendamento no Depósito Público.

7.8 A pesquisa de opinião é realizada por intermédio da Ouvidoria.

7.9 No período de realização da pesquisa de satisfação do usuário, os oficiais de justiça avaliadores solicitam ao usuário o preenchimento do formulário próprio, ao fim de cada atendimento.

8 PROCEDIMENTO PARA ATENDIMENTO A SOLICITAÇÃO POR TELEFONE E/OU E-MAIL

8.1 Atende ao advogado, a parte ou terceiro que deseja obter informações genéricas.

8.2 Presta as informações solicitadas, salvo aquelas sob sigilo legal, sendo vedada, também, a informação sobre mandado judicial por telefone ou por e-mail, ressalvada a expressa determinação judicial no mandado.

8.3 No caso de solicitação de juízo para devolução de mandado sem seu cumprimento, podendo o cartório solicitar a devolução pelo e-mail da central de mandados, o assistente da direção da CCM/VCIV/CP anota o número do mandado, nome e

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-005	Revisão: 12	Página: 5 de 6
---	--	------------------------------	---------------------------------

ATENDER A SOLICITAÇÕES

matrícula do servidor solicitante, lança as informações no SCM e comunica o OJA responsável pelo mandado para proceder à devolução com o resultado cancelado.

9 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

9.1 As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Frequência do Plantão Semanal - OJA	0-2-9-1-1c	CCM/VCIV/CP	Irrestrito	Mesa	Data e Nome	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Relatório de Histórico de Diligência	0-0-3d	CCM/VCIV/CP	Irrestrito	Pasta	Data e Número	Condições apropriadas	2 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 de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimento – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- DGCOM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados 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 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-005	Revisão: 12	Página: 6 de 6
---	--	------------------------------	---------------------------------