

	ATENDER A SOLICITAÇÕES		
	Proposto por: Equipe do Juizado Especial Cível	Analisado por: Integrante da Comissão de Gestão Estratégica (COGES)	Aprovado por: Chefe do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para atendimento a solicitações de partes e advogados, formuladas no balcão de atendimento de Juizado Especial Cível (JEC).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) aplica-se aos Juizados Especiais Cíveis com Sistema Integrado de Gestão (SIGA) implementado ou em processo de implementação, passando a vigorar a partir de 15 de fevereiro de 2009.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Carga	Ato de retirar os autos de processo do cartório pelo usuário.
Ordem dos Advogados do Brasil (OAB)	Entidade autárquica, dotada de personalidade jurídica e forma federativa, cujas finalidades são: I - defender a Constituição, a ordem jurídica do Estado democrático de direito, os direitos humanos, a justiça social, e pugnar pela boa aplicação das leis, pela rápida administração da justiça e pelo aperfeiçoamento da cultura e das instituições jurídicas; II - promover, com exclusividade, a representação, a defesa, a seleção e a disciplina dos advogados em toda a República Federativa do Brasil.
Sistema de Distribuição e Controle Processual (DCP)	Sistema utilizado para distribuição e acompanhamento processual de primeira instância, também denominado Projeto Comarca.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

4 REFERÊNCIAS

- Lei Federal nº 10.741/2003 – Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências;
- Lei Estadual nº 2988/1998 – Dispõe sobre procedimentos judiciais em que figurem como parte ou interveniente pessoa física com idade igual ou superior a 60 (sessenta)

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JEC-006	Revisão: 07	Página: 1 de 7
---	-------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

anos, ou pessoa portadora de deficiência, receberão, mediante requerimento do interessado, tratamento prioritário na prática de todo e qualquer ato ou diligência procedimental;

- Lei Estadual nº 4703/2006 – Altera o Art. 1º e parágrafo único da Lei nº 2988/1998 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;
- Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº 01/2004 - Prioridade na tramitação dos processo em que figure como parte pessoa com idade igual ou superior a 60 anos;
- Aviso CGJ nº 488/2005 – 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;
- Aviso CGJ nº 205/2007 – Avisa sobre procedimento a ser adotado na consulta aos autos, disponibilizados em cartório, pelos advogados e estagiários de Direito;
- Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça;
- Resolução nº 01/2004 do Conselho da Magistratura;
- Estatuto da Ordem dos Advogados do Brasil;
- Manual do Usuário DCP – Cível.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito em exercício no Juizado	• Inspecionar, permanentemente, os serviços de atendimento ao balcão sob a responsabilidade do cartório.
Escrivão ou responsável pelo expediente	• Gerenciar as atividades relacionadas ao atendimento dos usuários no balcão de atendimento.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JEC-006	Revisão: 07	Página: 2 de 7
---	-------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Todos os servidores do cartório	Realizar o atendimento dos usuários no balcão de atendimento.

6 CONDIÇÕES GERAIS

- 6.1** O atendimento ao público é realizado, entre 10h e 18h, pelos servidores do cartório, em sistema de rodízio de horários, designados mediante escala elaborada pelo escrivão/RE, ou quem ele indicar.
- 6.2** Os servidores do Juizado Especial Cível têm como princípio balizador da gestão de qualidade o foco no usuário, procurando atender às solicitações que forem de seu alcance com cortesia e objetividade nas informações.
- 6.3** Tem prioridade de atendimento nos serviços oferecidos por todas as serventias as pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, as grávidas, as pessoas com crianças de colo (até dois anos) e os portadores de deficiência.
- 6.4** O atendimento no balcão presta-se à informação sobre andamento processual, à entrega de autos de processos para a realização de consulta, cópia ou carga, além de se destinar à entrega e recebimento de documentos e à devolução de autos.
- 6.5** A consulta aos autos de processos é limitada a três processos por advogado ou parte, por atendimento.

7 ATENDER A PARTES E ADVOGADOS

- 7.1** Recepção do usuário no balcão de atendimento e verifica a solicitação que formula.
- 7.2** Solicita ao usuário o boleto obtido no terminal de consulta de auto-atendimento disponibilizado nas instalações do Fórum, ou por intermédio do *site* do Tribunal de Justiça na Internet.
- 7.2.1** Caso o usuário não possua o boleto, solicita o número do processo ou o nome das partes, com o fim de obter a respectiva identificação.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JEC-006	Revisão: 07	Página: 3 de 7
---	-------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

7.2.2 Caso o usuário necessite de algum requerimento, entrega o FRM-JEC-006-01 – “Petição Genérica” para preenchimento.

7.3 Acessa o Sistema DCP, com base no boleto ou nas informações fornecidas pelo usuário e verifica a localização interna dos autos no cartório.

7.3.1 Caso o processo não seja localizado pelo servidor na localização indicada no DCP, registra os dados necessários no no FRM-JEC-013-01 – Quadro de controle de produtos não-conformes em Juizado Especial Cível.

8 CONDUTA EM CASO DE CONSULTA

8.1 Solicita ao usuário o seu documento de identificação, que deve ser um documento público original, com foto, retendo-o ou não, conforme cada caso específico.

8.2 Preenche uma etiqueta com número do processo e a cola no documento do usuário.

8.3 Entrega os autos do processo ao usuário, orientando-o quanto às condições para a respectiva devolução.

9 CONDUTA EM CASO DE CÓPIA DOS AUTOS

9.1 Solicita ao usuário o seu documento de identificação, que deve ser um documento público original, com foto, que fica retido até a devolução dos autos.

9.2 As cópias são autorizadas para partes e advogados ou estagiários.

9.3 Preenche uma etiqueta com o número do processo e a afixa no documento do usuário.

9.3.1 Entrega os autos do processo ao usuário, orientando-o quanto às condições para a respectiva devolução.

10 CONDUTA EM CASO DE CARGA DE AUTOS

10.1 Solicita ao usuário o seu documento de identificação, que deve ser um documento público original, com foto.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JEC-006	Revisão: 07	Página: 4 de 7
---	-------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

10.2 A carga somente é autorizada para os advogados e estagiários devidamente constituídos, ou seja, com procuração ou substabelecimento nos autos.

10.3 Acessa o Sistema DCP para dar vista ao advogado.

10.4 Informa a data da carga, os dados do advogado, se este não estiver cadastrado, além do número de volumes, apensos e folhas contidas nos autos, informações necessárias à verificação da integridade dos autos, quando de sua devolução.

10.5 Imprime a Guia “Vista de auto” pelo Sistema DCP (Módulo Andamento de Processos) e solicita a assinatura do advogado. Entrega os autos do processo e arquiva a Guia na pasta de “Vista de Autos a Advogado”.

10.6 Entrega os autos do processo ao advogado ou ao estagiário.

11 CONDUTA EM CASO DE DEVOLUÇÃO DE AUTOS

11.1 Caso seja devolução por motivo de carga, executa as seguintes ações:

- a) acessa o Sistema DCP;
- b) registra a data da devolução e encerra a remessa;

11.2 Caso seja devolução dos autos por consulta ou cópia, localiza e devolve o documento de identificação do usuário.

11.3 Em qualquer caso de devolução, guarda os autos no cartório, de acordo com a sua respectiva localização interna.

12 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	FREQÜÊNCIA
Grau de satisfação do usuário	$\left(\frac{\text{Somatório de respostas "ótimo" e "bom"}}{\text{Total de pesquisas válidas}} \right) \times 100$	Semestral

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JEC-006	Revisão: 07	Página: 5 de 7
---	-------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

13 GESTÃO DE REGISTROS

13.1 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	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Vista de autos a advogado	0-6-2-2 m	Escrivão/RE	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	DGCON/DEGEA***

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- DGCON/DEGEA – procedimentos da RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos da RAD-DGCON-017 - Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos da RAD-DGCON -021 – 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 do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

14 ANEXO

- Anexo – Fluxograma do processo de trabalho Atender Partes e Advogados.

=====

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JEC-006	Revisão: 07	Página: 6 de 7
---	-------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

ANEXO – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ATENDER A PARTES E ADVOGADOS

