

	ATENDER A SOLICITAÇÕES		
	Proposto por: Equipe de Multiplicação do SIGA/VCRI	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 solicitação de informações, formulada por usuário.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) aplica-se aos cartórios de Vara Criminal com Sistema Integrado de Gestão (SIGA) implementado ou em processo de implementação, passando a vigorar a partir de 09 de março de 2009.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Agentes essenciais à Justiça	Membros do Ministério Público e da Defensoria Pública, Procuradores de entes públicos e Advogados.
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.
Sistema de Pesquisa de Satisfação do Usuário – DGDIN(SIPDIN)	Sistema informatizado utilizado para o registro de pesquisas de satisfação do usuário e a emissão de relatórios gerenciais pertinentes.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-011	Revisão: 06	Página: 1 de 10
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

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) 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;
- Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça – Serviços Judiciais;
- Aviso Conjunto TJ/CGJ nº 18/2005 – Avisa o novo horário de atendimento ao público;
- Aviso CGJ nº 205/2007 – Avisa sobre procedimento a ser adotado na consulta aos autos, disponibilizados em cartório, pelos advogados e estagiários de Direito;
- Manual do Usuário DCP – Criminal;
- Provimento Nº 12/03 (art 3º, II letra K), da Corregedoria Geral da Justiça - Dispõe sobre o recebimento de documentos de caráter urgente no balcão.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-011	Revisão: 06	Página: 2 de 10
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito em exercício na Vara	Inspeccionar, permanentemente, os serviços de atendimento de balcão, em cartório.
Escrivão ou responsável pelo expediente	Gerenciar as atividades relacionadas ao atendimento de usuários no balcão.
Todos os servidores/Equipe de apoio	Realizar o atendimento de usuários no balcão.

6 CONDIÇÕES GERAIS DE ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES

- 6.1** O horário de atendimento ao público é de 11h às 18h.
- 6.2** O atendimento ao público é realizado por todos os servidores do cartório ou pela equipe de apoio, a critério do escrivão ou do RE.
- 6.3** Os servidores têm foco no usuário, colocando-se em seu lugar e procurando atender às solicitações a seu alcance.
- 6.4** O atendimento no balcão presta-se à carga, vista ou extração de cópia de autos de processos, além de se destinar à entrega e ao recebimento de documentos, tais como alvará de levantamento de fianças, substabelecimento e peças de autos de processo de réu preso. Tais procedimentos estão descritos na RAD-VCRI-005 - Receber Documentos e na RAD-VCRI-010 - Encaminhar Documentos.
- 6.4.1** É permitido acesso aos autos do processo a advogados, estagiários e agentes essenciais à Justiça.
- 6.5** Têm 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.

7 PROCEDIMENTO PARA CONSULTA, EXTRAÇÃO DE CÓPIAS E CARGA DE AUTOS DE PROCESSOS

- 7.1** Recepciona o usuário no balcão de atendimento e verifica a solicitação que formula.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-011	Revisão: 06	Página: 3 de 10
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

- 7.2** O usuário pode solicitar autos de processo para as situações de “consulta”, “extração de cópia” ou “fazer carga”.
- 7.3** Para possibilitar a pesquisa dos autos de processo, o usuário informa o número deste ou o nome das partes, ou apresenta o boleto obtido no terminal de consulta de auto-atendimento, disponibilizado nas instalações do Foro, ou por intermédio do *site* do PJERJ na *Internet*.
- 7.4** No caso de CONSULTA aos autos:
- 7.4.1** Com base nos dados fornecidos, localiza os autos do processo em cartório, utilizando-se do Sistema DCP.
- 7.4.2** Caso o processo esteja sob segredo de justiça, solicita ao advogado a carteira da OAB para verificar se tem procuração que lhe outorgue poderes de representação da parte, conforme previsto no art. 155 do Código do Processo Civil. Caso positivo, procede-se à entrega dos autos ao usuário. Caso contrário, não lhe é permitida a consulta;
- 7.4.3** Após a consulta, o usuário devolve os autos do processo ao atendente e recebe a carteira da OAB, quando for o caso.
- 7.5** No caso de solicitação de CÓPIA de peças dos autos, por parte de advogado ou estagiário devidamente inscrito na OAB, constituído ou não nos autos, pode deles dispor mediante apresentação da carteira da Ordem, que fica retida no cartório até a devolução dos autos.
- 7.5.1** Solicita o número do processo ou o nome das partes, localiza os autos do processo em cartório, utilizando a descrição contida no boleto ou no Sistema DCP.
- 7.5.2** Solicita a carteira da OAB.
- 7.5.3** Caso o processo esteja sob segredo de justiça, verifica se existe procuração nos autos que lhe outorgue poderes de representação da parte; sem procuração não é permitido o acesso aos autos.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-011	Revisão: 06	Página: 4 de 10
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

7.5.4 Entrega os autos do processo.

7.5.5 O documento de identificação do advogado é mantido guardado em local próprio, no balcão de atendimento, acompanhado do número do processo.

7.5.6 Extraída a cópia, o advogado devolve os autos do processo ao atendente, que restitui ao advogado seu documento de identificação.

7.6 No caso de CARGA dos autos do processo, solicita o número do processo ou o nome das partes e localiza os autos em cartório, utilizando a descrição contida no boleto ou no Sistema DCP.

7.6.1 Caso o processo esteja sob segredo de justiça, é verificado se existe procuração nos autos que outorgue poderes de representação da parte; caso contrário, não é permitida a carga.

7.6.2 Caso o advogado tenha direito à carga, o servidor registra tal procedimento no Sistema DCP - Módulo Andamento de Processos, da seguinte maneira:

- a) acessa módulo “Andamento Individual”;
- b) digita o número do processo e seleciona o andamento “Vista ao Advogado”;
- c) informa o número da OAB e confere o nome do advogado;
- d) informa o número de volumes, o número de apensos e o número de folhas;
- e) opta por “gravar”;
- f) limpa a localização atual.

7.6.3 Imprime o recibo de vista a advogado pelo Sistema DCP.

7.6.4 Entrega os autos do processo ao solicitante e arquiva o recibo na pasta “Guia de Vista a Advogado”.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-011	Revisão: 06	Página: 5 de 10
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

7.6.5 No ato de devolução dos autos, confere a integridade do processo, mediante a análise do número de volumes, número de folhas e do número de apensos, e registra a devolução no Sistema DCP da seguinte maneira:

- a) acessa módulo “Andamento Individual”;
- b) digita o número do processo;
- c) informa a data da devolução;
- d) informa a localização seguinte, conforme o caso, e opta por “Gravar”.

7.6.6 Emite o recibo de devolução dos autos pelo Sistema DCP (Módulo Andamento de Processos) e entrega ao advogado, quando solicitado, registrando o nome e a matrícula de modo a permitir a identificação do servidor.

7.6.6.1 O advogado pode também devolver os autos e confirmar a atualização de sua devolução via boleto de consulta, sem necessidade de emissão de recibo de devolução.

7.6.7 Caso o processo esteja alterado ou não esteja íntegro, informa imediatamente ao escrivão/RE, que certifica nos autos a irregularidade apurada, abrindo, a seguir, conclusão ao juiz para que adote as providências que entender cabíveis .

7.6.8 Estando íntegro, verifica se existe petição a ser junta. Caso positivo, entranha nos autos.

7.6.9 Atualiza a localização do processo no Sistema DCP.

7.6.10 Disponibiliza o processo para o próximo andamento.

8 ATENDER A SOLICITAÇÕES DA DEFENSORIA PÚBLICA

8.1 Quando os autos do processo são solicitados pela Defensoria Pública, realiza a pesquisa utilizando o Sistema DCP, da seguinte forma:

- a) seleciona o módulo “Consulta”;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-011	Revisão: 06	Página: 6 de 10
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

- b) digita o número do processo;
- c) verifica e atualiza sua localização.

8.2 Disponibiliza os autos do processo à Defensoria Pública e atualiza no sistema DCP a localização, informando que os autos encontram-se com a Defensoria Pública em empréstimo.

8.3 Quando os autos do processo são devolvidos, atualiza a localização no sistema DCP e disponibiliza os autos do processo à equipe de processamento.

9 PROCEDIMENTO PARA PRESTAR INFORMAÇÕES

9.1 Atende ao advogado, à parte ou a terceiro que desejar obter informações genéricas.

9.2 Presta as informações solicitadas, salvo aquelas sob sigilo legal.

10 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	FREQÜÊNCIA
Autos com prazo de carga vencido - advogados	Sistema DCP - Relatório Processo por Tipo de Andamento	Mensal

11 GESTÃO DE REGISTROS

11.1 O registro deste processo de trabalho é gerido pela unidade organizacional e mantido em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD *	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DESTINAÇÃO
Vista de autos a advogado	0-6-2-2 m	Escrivão	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	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:

- a) Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-011	Revisão: 06	Página: 7 de 10
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

- b) 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.
- c) 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.

12 ANEXO

- Anexo – Fluxograma do processo de trabalho Atender a Solicitações.

=====

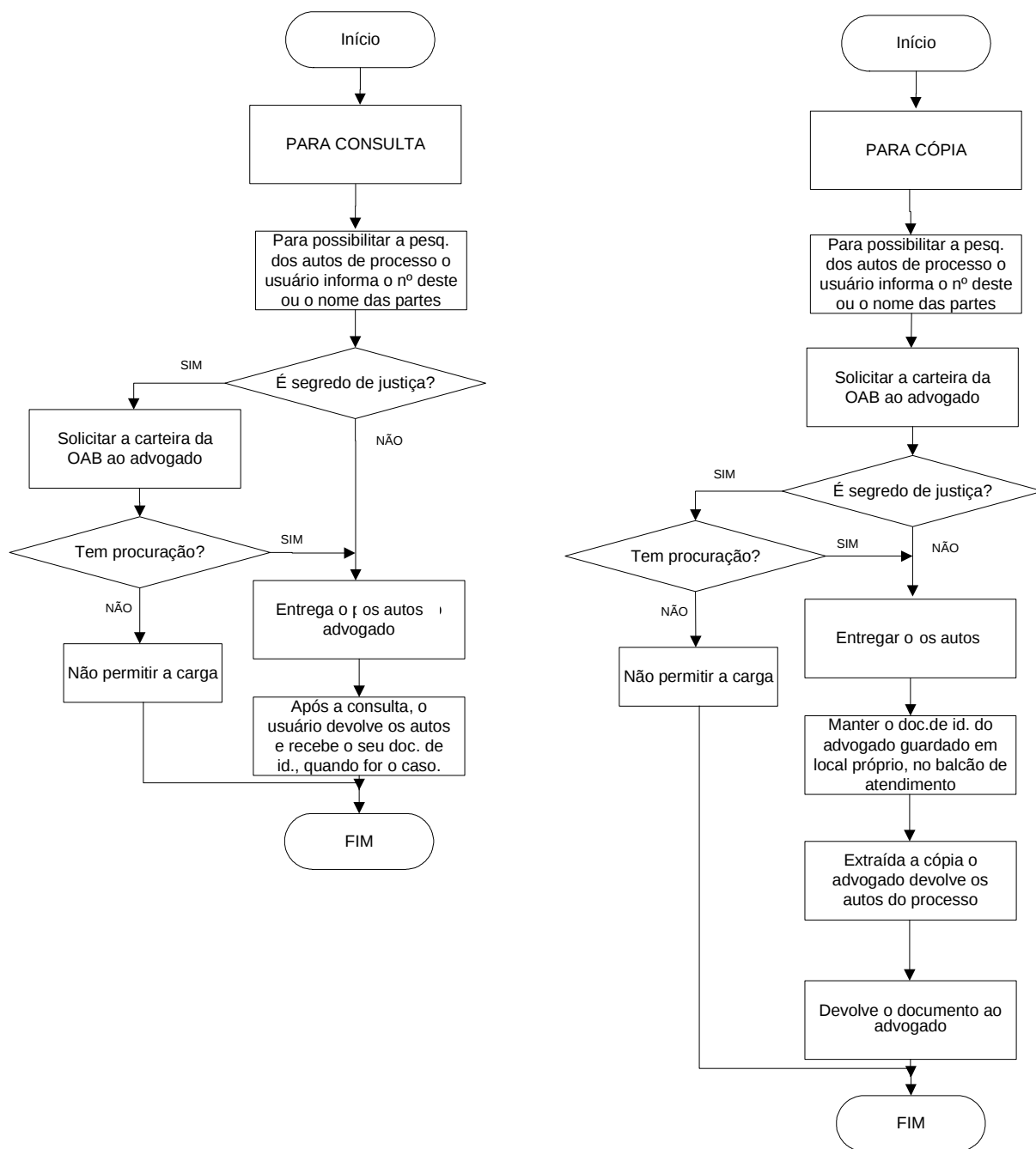
Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCRI-011	Revisão: 06	Página: 8 de 10
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

ANEXO – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ATENDER A SOLICITAÇÕES





ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

ANEXO – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ATENDER A SOLICITAÇÕES (CONTINUAÇÃO)

