

	ATENDER A SOLICITAÇÕES		
	Proposto por: Equipe do Juízo da 12ª Vara de Família	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 à solicitação de informações, formulada por usuário.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) prescreve requisitos pertinentes às Varas de Família, 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 14 de novembro de 2007.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Carga	Ato de retirar os autos de processo do cartório pelo usuário.
Central de Cumprimento de Mandados das Varas de Família do Foro Central	Unidade responsável pela distribuição de mandados das Varas de Família, instituída pelo Provimento CGJ nº 25, 2005.
Sistema de Distribuição e Controle Processual (DCP)	Sistema utilizado para distribuição e acompanhamento processual de primeira instância, também denominado Projeto Comarca.
Substabelecimento com reserva	Ato de transferência de um advogado para outro dos poderes de representar que lhe foram outorgados, reservando para si os mesmos poderes.
Substabelecimento sem reserva	Ato de transferência de um advogado para outro dos poderes de representar que lhe foram outorgados, sem reservá-los igualmente para si.
Usuário	Pessoa, Jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VFAM-010	Data: 01/11/2007	Revisão: 06	Página: 1 de 8
---	--------------------------------	----------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito em exercício na Vara	<ul style="list-style-type: none">Inspeccionar, permanentemente, os serviços de atendimento ao balcão em cartório de Vara de Família.
Escrivão ou responsável pelo expediente	<ul style="list-style-type: none">Gerenciar as atividades relacionadas ao atendimento dos usuários no balcão de atendimento.
Todos os servidores do cartório, com exceção do escrivão	<ul style="list-style-type: none">Realizar o atendimento dos usuários no balcão de atendimento.

5 CONDIÇÕES GERAIS DE ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES

5.1 O horário de atendimento ao público é de 11h às 18h.

5.2 O atendimento ao público é realizado pelos servidores do cartório em sistema de rodízio.

5.2.1 Caso seja observado que o número de usuários esteja acima do esperado para um atendente, o servidor escalado para atender no primeiro horário é mantido de sobreaviso para auxiliar no atendimento.

5.3 Os servidores da Vara de Família 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.

5.4 O atendimento no balcão presta-se à realização de carga de vista e de cópia de autos dos processos, além de se destinar à entrega e ao recebimento de documentos, tais como mandados de pagamento, substabelecimento, GRERJ e relação de testemunhas. Tais procedimentos estão descritos na RAD-VFAM-004 - Receber Documentos e na RAD-VFAM-009 - Encaminhar Documentos.

6 CONSULTA, EXTRAÇÃO DE CÓPIAS E CARGA DE AUTOS DOS PROCESSOS

6.1 Recepciona o usuário no balcão de atendimento e verifica a solicitação que formula.

6.2 O usuário pode solicitar autos do processo para as situações de “consulta”, “extração de cópia” ou “carga”.

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VFAM-010	Data: 01/11/2007	Revisão: 06	Página: 2 de 8
---	--------------------------------	----------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

- 6.3** Para possibilitar a pesquisa dos autos do 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.
- 6.4** No caso de CONSULTA aos autos:
- 6.4.1** Com base nos dados fornecidos, localiza os autos do processo em cartório, utilizando o Sistema DCP.
- 6.4.2** Solicita ao advogado a carteira da OAB ou à parte o seu documento de identidade.
- 6.4.3** Verifica se o advogado tem procuração que lhe outorga 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.
- 6.4.4** O documento de identificação do usuário é anexado ao boleto de consulta e mantido guardado em local próprio, no balcão de atendimento.
- 6.4.5** Após a consulta, o usuário devolve os autos do processo para o atendente e recebe de volta o seu documento de identificação.
- 6.5** No caso de CÓPIA dos autos:
- 6.5.1** Com base nos dados fornecidos, localiza os autos do processo em cartório, utilizando o Sistema DCP.
- 6.5.2** Solicita ao advogado a carteira da OAB ou à parte o seu documento de identidade.
- 6.5.3** Verifica se existe procuração nos autos que lhe outorga poderes de representação da parte, ou se é a própria parte.
- 6.5.4** Caso o advogado não possua procuração, ou verificado que o solicitante não faz parte do processo, não é permitido o acesso aos autos.

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VFAM-010	Data: 01/11/2007	Revisão: 06	Página: 3 de 8
---	--------------------------------	----------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

- 6.5.5** Se o advogado estiver constituído nos autos, entrega o processo e retém sua carteira da OAB, e se o solicitante for parte nos autos, um serventário o acompanha para a extração da cópia.
- 6.5.6** O documento de identificação do usuário é anexado ao boleto de consulta e mantido guardado em local próprio, no balcão de atendimento.
- 6.5.7** Extraída a cópia, o usuário devolve os autos do processo ao atendente e recebe de volta o seu documento de identificação.
- 6.6** No caso de CARGA:
- 6.6.1** Solicita o número do processo e localiza os autos em cartório, utilizando a localização descrita no boleto ou no Sistema DCP.
- 6.6.2** É verificado se: existe procuração nos autos que lhe outorga poderes de representação da parte; é possível a carga; há prazo disponível para atender ao pedido.
- 6.6.2.1** Caso não atenda a qualquer dos itens de verificação, não será permitida a carga.
- 6.6.3** Caso o advogado tenha direito à carga, o servidor registra tal procedimento no Sistema DCP - Módulo Andamento do 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.
- 6.6.4** Imprime o recibo de vista a advogado pelo Sistema DCP, da seguinte maneira:

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VFAM-010	Data: 01/11/2007	Revisão: 06	Página: 4 de 8
---	--------------------------------	----------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

- a) seleciona a opção “Vista ao Advogado” e a opção “Tela”;
- b) confere e/ou complementa as informações do advogado, inclusive seu endereço;
- c) imprime e solicita a assinatura do advogado.

6.6.5 Entrega os autos do processo ao solicitante e arquiva o recibo na pasta de guia de vista a advogados.

6.6.6 No ato de devolução dos autos, confere a integridade do processo mediante a análise do número de volumes, do número de apensos e de folhas, 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”.

6.6.7 Emite o recibo de devolução dos autos pelo Sistema DCP (Módulo Andamento de Processos) e entrega ao advogado, quando solicitado.

6.6.8 Caso o processo esteja alterado ou não esteja íntegro, informa imediatamente ao escrivão/RE.

6.6.9 Guarda os autos do processo em cartório, verificando se existe petição a ser juntada.

7 VERIFICAÇÃO DE PROCESSOS COM PRAZO DE CARGA VENCIDO

7.1 O Escrivão emite mensalmente, através do Sistema DCP, a relação dos processos retirados do cartório pelos advogados e não retornados.

7.1.1 A relação é utilizada para fins de controle de autos dos processos com prazo de carga vencido e é também publicada no Diário Oficial, para notificar o advogado.

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VFAM-010	Data: 01/11/2007	Revisão: 06	Página: 5 de 8
---	--------------------------------	----------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

7.2 O advogado pode ser notificado, também, por telefone ou intimação pessoal, à ordem do Juiz, para devolver os autos do processo em quarenta e oito horas, sob pena de ser expedido mandado de busca e apreensão.

7.3 Caso o advogado não seja encontrado, é formulada consulta à OAB para informação de seu novo telefone/endereço, ou são expedidos ofícios aos órgãos competentes, para a devida localização do advogado.

8 INFORMAÇÕES

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

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

9 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	FREQÜÊNCIA
Grau de satisfação do usuário	Pesquisa de Satisfação do Usuário	Semestral
Quantidade de autos de processos não localizados	<u>Quadro de controle de produtos não conformes</u>	Mensal

10 GESTÃO DE REGISTROS

10.1 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 *	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	PRAZO DE GUARDA NA UO** (ARQUIVO CORRENTE)	DESTINAÇÃO
Guia de vista a advogado	0-6-2-2 m	Escrivão	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos após o encerramento	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:

- Esta tabela foi elaborada em conformidade com os "Parâmetros Específicos de Controle de Registros nas Respectivas Unidades Organizacionais (Arquivo Corrente)", da RAD-PJERJ-003;
- Quando o ciclo de vida do documento não se encerra na própria UO, a responsabilidade passa a ser do DGCON/DEGEA e a sua eliminação ocorre conforme os procedimentos da RAD-DGCON-017 – Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário;

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VFAM-010	Data: 01/11/2007	Revisão: 06	Página: 6 de 8
---	--------------------------------	----------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

- 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 dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

11 ANEXO

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

=====

Base Legal	Código:	Data:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VFAM-010	01/11/2007	06	7 de 8



ATENDER A SOLICITAÇÕES

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada. ANEXO – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ATENDER A SOLICITAÇÕES

