

	ATENDER A SOLICITAÇÕES		
	Proposto por: Equipe da 5ª Vara de Órfãos e Sucessões da Comarca da Capital	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 usuários.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

E Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica às Varas de Órfãos e Sucessões (VOS) com Sistema Integrado de Gestão (SIGA) implementado ou em processo de implementação, passando a vigorar a partir de 07 de julho de 2009.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Carga	Ato de retirar os autos de processo do cartório pelo usuário.
Sistema de Distribuição e Controle Processual (DCP)	Sistema utilizado para distribuição e acompanhamento processual de primeira instância, também denominado Projeto Comarca.
Usuário	Pessoa, física ou jurídica, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

4 REFERÊNCIAS

- Código de Processo Civil;
- 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;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-011	Revisão: 02	Página: 1 de 6
--	-------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

- 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;
- 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 – Cível.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito em exercício na Vara	• Inspecionar, permanentemente, os serviços de atendimento ao balcão no cartório.
Escrivão	• Gerenciar as atividades relacionadas ao atendimento dos usuários no balcão de atendimento.
Todos os servidores do Cartório	• Realizar o atendimento dos usuários no balcão de atendimento.

6 CONDIÇÕES GERAIS

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-011	Revisão: 02	Página: 2 de 6
--	-------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

- 6.2** O atendimento ao público é realizado pelos servidores do Cartório em sistema de rodízio.
- 6.3** Os servidores do Cartório têm foco no usuário, procurando atender às solicitações ao seu alcance com cortesia e objetividade nas informações.
- 6.3.1** Após o atendimento, o servidor confirma com o usuário se suas necessidades foram satisfatoriamente atendidas.
- 6.4** Tem prioridade de atendimento nos serviços oferecidos por todas as serventias 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.
- 6.5** O usuário pode solicitar os autos de processo para as situações de consulta, extração de cópia ou carga.
- 6.6** Os advogados ou estagiários que não possuem poderes nos autos do processo podem juntar procuração ou substabelecimento, mediante petição de juntada, por ocasião da solicitação de carga.
- 6.7** Os casos urgentes são encaminhados ao escrivão/RE ou à secretária do Juiz para o atendimento.

7 CONSULTAR AUTOS, EXTRAIR CÓPIAS E REALIZAR CARGA DE AUTOS DE PROCESSOS

- 7.1** O servidor recepciona o usuário no balcão de atendimento e solicita o boleto obtido no terminal de consulta de auto-atendimento, disponibilizado nas instalações do Fórum, ou no *site* do Tribunal de Justiça na Internet.
- 7.1.1** Caso não tenha o boleto, solicita ao usuário que informe o nome das partes ou o número do processo.
- 7.2** Consulta a localização dos autos de processo no sistema DCP.
- 7.3** Localiza os autos de processo no cartório.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-011	Revisão: 02	Página: 3 de 6
--	-------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

- 7.3.1** Caso não tenha localizado os autos de processo para carga/vista/consulta, solicita ao usuário que deixe o boleto para aprofundar a busca e o orienta para acompanhar, pelo sistema de consulta, a regularização da pendência.
- 7.3.2** Emite certidão sobre a não-localização dos autos em cartório, sempre que necessário ou quando solicitado pelo usuário.
- 7.3.3** Realiza a busca interna até localizar os autos de processo, registra no sistema DCP, e os guarda em local apropriado.
- 7.4** Disponibiliza os autos de processo ao usuário para carga/cópia ou vista em cartório.
- 7.5** No caso de consulta em cartório, entrega os autos ao usuário; após a consulta, guarda os autos de processo no devido local.
- 7.6** No caso de solicitação de cópia de peças do processo, entrega os autos mediante a apresentação da carteira da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB, que fica retida no Cartório, juntamente com o respectivo boleto, até a devolução dos autos.
- 7.6.1** Após a devolução dos autos, guarda-os no devido local.
- 7.7** No caso de carga de processo, verifica se existe procuração nos autos outorgando ao advogado poderes de representação da parte, bem como se há outro impedimento legal ou determinação do Juiz para que o processo seja liberado.
- 7.7.1** Caso haja impedimento para a realização da carga, informa ao usuário o motivo e não permite a carga.
- 7.8** Registra o empréstimo no sistema DCP, informando data e nome do advogado ou estagiário, imprime uma via da Guia Vista a Advogado e solicita a sua assinatura ou do estagiário.
- 7.9** Entrega os autos de processo ao advogado ou estagiário e arquiva a via devidamente assinada em pasta própria.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-VOS-011	02	4 de 6



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

8 INDICADOR

NOME	MÉTODO	FREQÜÊNCIA
Autos com prazo de carga vencido -advogados	Sistema DCP	Mensal

9 GESTÃO DE REGISTROS

9.1 O registro deste processo de trabalho é gerido pela UO 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**)	DISPOSIÇÃO
Vista de autos a advogado	0-6-2-2 m	Escrivão	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.

10 ANEXO

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

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VOS-011	Revisão: 02	Página: 5 de 6
--	-------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

ANEXO – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ATENDER A SOLICITAÇÕES

