

ATENDER BALCÃO			
	Proposto por:	Analisado por:	Aprovado por:
	Equipe do Juizado da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher e Especial Adjunto Criminal de Friburgo	Encarregada do Juizado da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher e Especial Adjunto Criminal de Friburgo	Juiz de Direito do Juizado da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher e Especial Adjunto Criminal de Friburgo

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para o atendimento às solicitações de partes e advogados, formuladas no balcão de atendimento.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) prescreve requisitos pertinentes aos Juizados da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher bem como prevê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UO) que têm interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 22/01/2016.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Carga	Ato de retirar os autos de processo de cartório pelo usuário.
Estatuto de Advocacia da OAB (EAOAB)	Diploma que disciplina os direitos e deveres do Advogado (Lei nº 8.906/94).
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.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JVDFM-002	Revisão: 00	Página: 1 de 12
--	--------------------------	----------------	--------------------

ATENDER BALCÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

TERMO	DEFINIÇÃO
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.
Empréstimo	Entrega dos autos para consulta momentânea ao Ministério Público e à Defensoria Pública.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Chefe de Serventia Judicial	<ul style="list-style-type: none">Gerenciar as atividades relacionadas ao atendimento dos usuários no balcão de atendimento.
Todos os servidores do Cartório	<ul style="list-style-type: none">Realizar o atendimento aos usuários no balcão de atendimento.
Gabinete do Juízo	<ul style="list-style-type: none">Realizar o atendimento aos usuários no gabinete e na sala de audiências.

5 CONDIÇÕES GERAIS

5.1 O atendimento ao público no balcão obedece às seguintes condições gerais:

HORÁRIO	TIPO DE ATENDIMENTO
10h às 18h	Atendimento ao público em geral.
10h às 10h30min	Específico para extração de cópias de peças dos autos de processo pelas partes, acompanhadas de funcionário da serventia, sem prejuízo do atendimento ao público em geral.
17h30min às 18h	

5.2 O atendimento ao público é realizado por todos os servidores do Cartório, em sistema de rodízio, utilizando, o Chefe de Serventia Judicial do formulário FRM-JVDFM-002-01 para sua organização e publicidade.

5.3 Os servidores do JVDFM têm foco no usuário, colocando-se no seu lugar e procurando atender às solicitações cujos objetos sejam pertinentes, preservando a impessoalidade.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JVDFM-002	Revisão: 00	Página: 2 de 12
--	--------------------------	----------------	--------------------

ATENDER BALCÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

5.4 O atendimento no balcão é realizado para atender a pelo menos uma das seguintes finalidades:

- a) prestar informação sobre andamento processual;
- b) obtenção de consulta, de cópia e de carga em autos de processos;
- c) entrega e recebimento de documentos e devolução de autos.

5.4.1 As petições somente são recebidas com assinatura de advogados habilitados ou Defensoria Pública, entretanto o cartório certifica nos autos a manifestação de vontade da parte na ocasião do atendimento no balcão.

6 ATENDER A PARTES E ADVOGADOS NO CARTÓRIO

6.1 O servidor recepciona o usuário no balcão de atendimento e verifica a solicitação que formula, respeitando as hipóteses de segredo de justiça.

6.1.1 O advogado ou estagiário pode solicitar autos de processo para as situações de “consulta”, “extração de cópia” ou “fazer carga”, desde que habilitados e respeitando as hipóteses de segredo de justiça.

6.1.2 Os demais usuários podem solicitar consulta dos autos somente no balcão, respeitando as hipóteses de segredo de justiça.

6.1.2.1 É permitida a consulta aos autos pelas testemunhas, caso não se trate de segredo de justiça.

6.2 Com a entrega do processo ao interessado, servidor solicita ao usuário o seu documento de identificação, retendo-o ou não conforme cada caso específico.

6.3 Caso o usuário não seja advogado ou estagiário, o servidor presta os esclarecimentos solicitados ou o encaminha a quem possa fazê-lo, observando sempre a necessidade de preservar a imparcialidade da Justiça.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JVDFM-002	Revisão: 00	Página: 3 de 12
--	--------------------------	----------------	--------------------

ATENDER BALCÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

7 CONDUTA EM CASO DE CÓPIA DOS AUTOS

- 7.1 As cópias, respeitando as hipóteses de segredo de justiça, sem restrições de horário, são autorizadas para advogado ou estagiário que tenha procuração nos autos, ou nomeação em assentada outorgando-lhe poderes de representação da parte e para advogados e estagiários sem procuração.
- 7.2 Antes de autorizar cópias, registra, em pasta própria, as informações necessárias à verificação posterior da integridade dos autos, no ato de devolução.
- 7.3 O atendente solicita a assinatura do advogado no formulário, guardando-o no balcão, para controle, juntamente com a carteira.
- 7.4 O atendente entrega os autos do processo ao usuário, uma vez confirmada a realização de todos os controles.
- 7.5 Não devolvidos, os autos são cobrados por telefone, lançando no DCP no campo “localização” do último movimento o texto: “xerox – OAB n. xxxxxxxx”.

8 CONDUTA EM CASO DE CARGA DOS AUTOS

- 8.1 A carga somente é autorizada para advogado ou estagiário, com carteira atualizada da OAB, com procuração ou substabelecimento da procuração, ou nomeação em assentada nos autos.
- 8.2 O atendente acessa o DCP, código 5 – vista ao advogado –, lançando os dados do advogado (número do registro na OAB) e número de volumes, apensos e páginas dos autos do processo, além de atualizar os dados do advogado no campo à direita, confirmando seu endereço e telefones de contato, gravando a informação; após, “clica” sobre o campo “textos”, usa o modelo de texto 144 – Vista de Autos –, grava e imprime o documento, onde

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JVDFM-002	Revisão: 00	Página: 4 de 12
--	--------------------------	----------------	--------------------

ATENDER BALCÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

sairão os dados necessários para a verificação posterior da integridade dos autos, quando da devolução:

- a) data da carga;
- b) nome do advogado;
- c) respectiva inscrição na OAB;
- d) número de folhas contidas nos autos;
- e) imprime o recibo de vista ao advogado pelo DCP.

8.3 O atendente solicita a assinatura do advogado, juntando a folha de Vista de Autos na pasta de Carga ao Advogado.

8.4 Confere e atualiza no sistema o endereço e telefone do advogado, se não estiver feito anteriormente antes da impressão do documento.

8.5 Entrega os autos do processo ao solicitante, colhendo o recibo na respectiva folha de Vista de Autos.

9 CONDUTA EM CASO DE DEVOUÇÃO DOS AUTOS

9.1 A regularização de autos retirados é realizada da seguinte forma:

SITUAÇÃO	CONDUTA
Devolução de autos retirados do cartório com carga	<ul style="list-style-type: none">• Acessar o DCP;• registrar a data da devolução baixando a remessa.
Devolução de autos retirados do cartório para cópia	<ul style="list-style-type: none">• Acessar o DCP;• apagar a observação lançada;• devolver a carteira do advogado.

9.2 Em qualquer caso, após o recebimento dos autos, atualizar a localização interna do processo no DCP.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JVDFM-002	Revisão: 00	Página: 5 de 12
--	--------------------------	----------------	--------------------

ATENDER BALCÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

10 VERIFICAÇÃO DE PROCESSOS COM PRAZO DE CARGA VENCIDO

- 10.1** O Chefe de Serventia Judicial emite, com a utilização do DCP e com frequência mensal, a relação de processos retirados do cartório por advogados e não retornados.
- 10.2** O servidor intima o advogado por telefone para devolução dos autos, estimando um prazo de devolução de 05 (cinco) dias, via de regra.
- 10.3** Se o advogado não atender à intimação, o Chefe de Serventia Judicial providencia fotocópia da folha de carga para vista dos autos e certifica a data da retirada nos autos, o contato feito por telefone e remete à conclusão para determinação judicial quanto à devolução os autos do processo, conforme disposto na Consolidação Normativa, da Corregedoria Geral da Justiça. Como não pode ser lançado movimento posterior à vista ao advogado, que estará em aberto, esta certidão será feita de modo digitalizado, porém fora do sistema do DCP, assim como o mandado de busca e apreensão de autos se assim determinado.
- 10.4** Caso o advogado não seja encontrado, o Chefe de Serventia Judicial providencia consulta à OAB para informação de novo telefone/ endereço do advogado.
- 10.4.1** Alternativamente, o Chefe de Serventia Judicial providencia a emissão de ofícios aos órgãos competentes, em busca da localização do advogado.

11 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de satisfação do usuário	Pesquisa de opinião do usuário	MENSAL

- 11.1** A Serventia possui no hall de entrada da sala, uma urna transparente, padronizada e distribuída pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro para recepção dos formulários de PESQUISA DE OPINIÃO DO

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JVDFM-002	Revisão: 00	Página: 6 de 12
--	--------------------------	----------------	--------------------

ATENDER BALCÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

USUÁRIO que se encontram disponibilizados ao lado da urna em local de visível e de fácil acesso.

11.2 Mensalmente, o Chefe de Serventia Judicial recolhe os formulários e indica os resultados no Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião (FRM-PJERJ-010-05).

12 GESTÃO DE REGISTROS

12.1 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	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Pasta de Carga ao Advogado	0-6-2-2 m	Chefe de Serventia Judicial	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	***DGCOM/DEGEA
Guia de Empréstimo de Autos	0-6-2-2 m	Chefe de Serventia Judicial	Pasta	Data	Condições apropriadas	3 anos	DGCOM/DEGEA
Quadro de Respostas - Pesquisa de Opinião (FRM-PJERJ-010-05)	0-0-3 b	Chefe de Serventia Judicial	Pasta	Data	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 – procedimentos – 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 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.

13 ANEXO

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JVDFM-002	Revisão: 00	Página: 7 de 12
--	--------------------------	----------------	--------------------

ATENDER BALCÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

- Anexo 1 – Fluxograma do Procedimento Atender a Partes e Advogados no Cartório;
- Anexo 2 – Fluxograma do Procedimento Conduta em Caso de Cópia dos Autos;
- Anexo 3 – Fluxograma do Procedimento Conduta em Caso de Carga dos Autos;
- Anexo 4 – Fluxograma do Procedimento Verificação de Processos com Prazo de Carga Vencido.

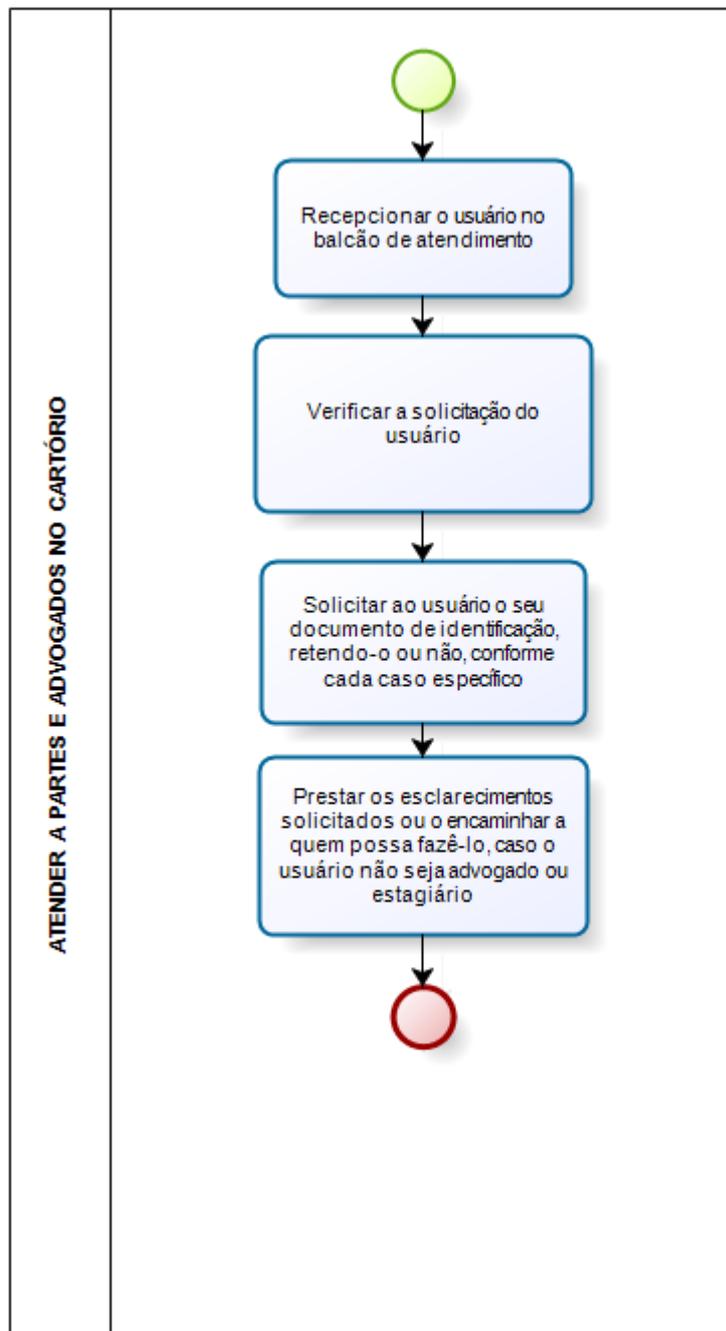
=====

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JVDFM-002	Revisão: 00	Página: 8 de 12
--	--------------------------	----------------	--------------------

ATENDER BALCÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no *sítio* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO ATENDER A PARTES E ADVOGADOS NO CARTÓRIO



Base Normativa

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-JVDFM-002

Revisão:

00

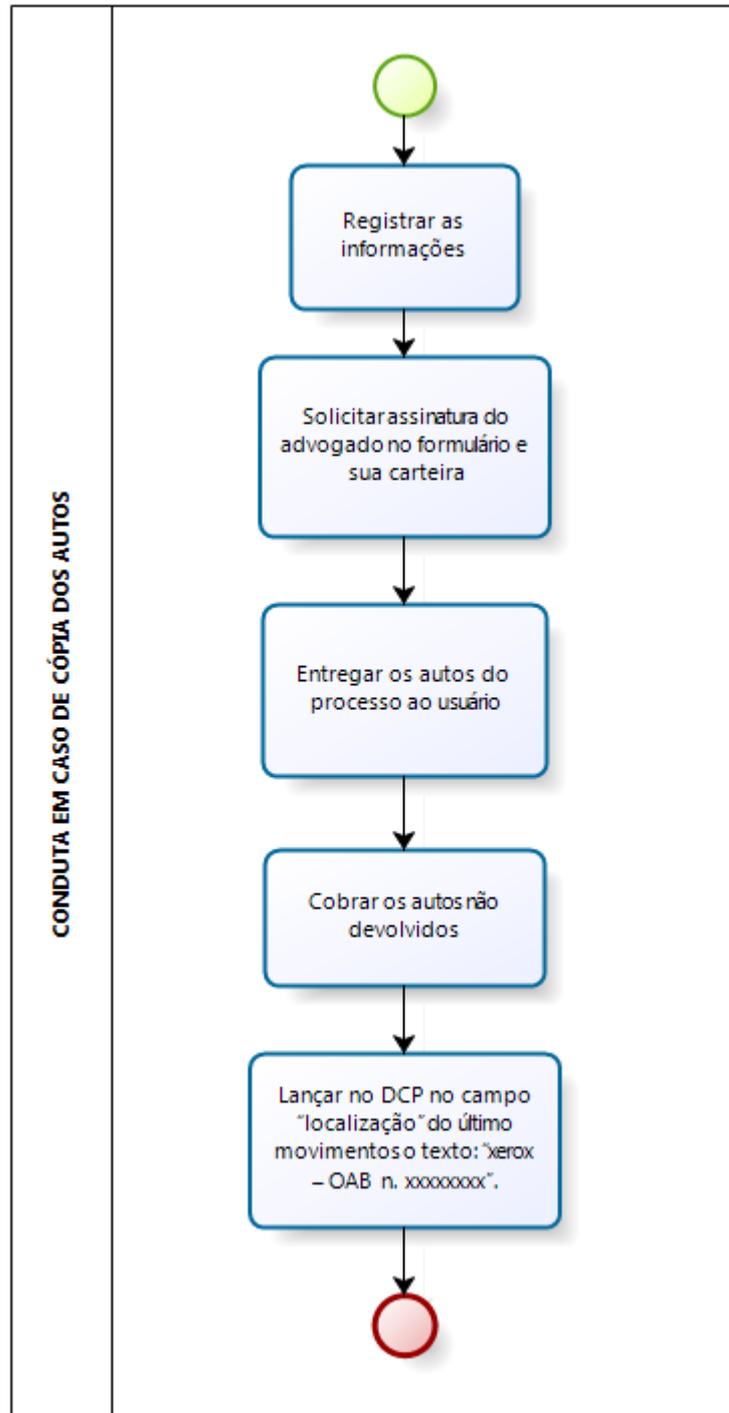
Página:

9 de 12

ATENDER BALCÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no *sítio* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

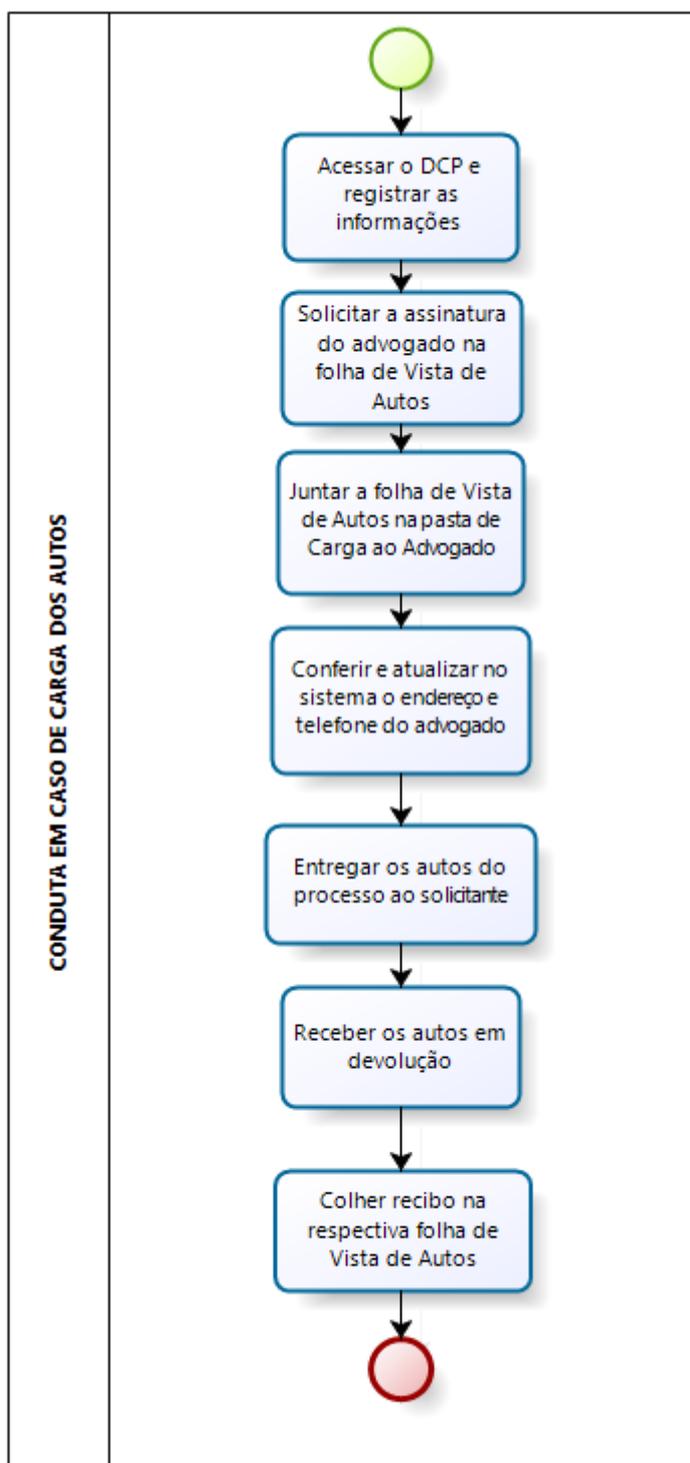
ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO CONDUTA EM CASO DE CÓPIA DOS AUTOS



ATENDER BALCÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO CONDUTA EM CASO DE CARGA DOS AUTOS



ATENDER BALCÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

ANEXO 4 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO VERIFICAÇÃO DE PROCESSOS COM PRAZO DE CARGA VENCIDO

