	PROCESSAR RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE CUMPRIMENTO DE CARTAS PRECATÓRIAS		
	Proposto por: Equipe do Departamento dos Núcleos Regionais (DENUR)	Analisado por: Diretor do Departamento de Apoio aos Núcleos Regionais	Aprovado por: Juiz de Direito Auxiliar da Corregedoria de Justiça

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para o processamento de reclamações e pedidos de cumprimento de cartas precatórias nos núcleos regionais.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica aos núcleos regionais (NURs), bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais que têm interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 21/09/2020.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Reclamação	Manifestação de usuário interno ou externo ao PJERJ, escrita ou verbal, contra ato praticado por servidor ou pela Administração, interpretada sob o ponto de vista do reclamante.
Reclamação estruturada	Qualquer reclamação cuja solução requeira a autuação de processo
Reclamação não-estruturada	Qualquer reclamação cuja solução é obtida sem a necessidade de autuação de processo.
Serventia Judicial	Unidade organizacional, presidida por um juiz de Direito, gerenciada por um chefe de serventia judicial, cuja finalidade é a entrega da prestação jurisdicional.
Sistema de Protocolo Administrativo (PROT)	Sistema informatizado de protocolo, que registra o andamento de expedientes e de processos administrativos do PJERJ.
Processo Administrativo Eletrônico (SEI)	Sistema informatizado de produção, gestão de documentos e controle de processos administrativos eletrônicos no PJERJ.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-NUR-015	Revisão: 00	Página: 1 de 13
---	-------------------------------	-----------------------	---------------------------

PROCESSAR RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE CUMPRIMENTO DE CARTAS PRECATÓRIAS

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz Dirigente	<ul style="list-style-type: none">Controlar os procedimentos, processando todas as reclamações relativas aos cartórios e servidores, bem como as respectivas sindicâncias.
Assistente do NUR e/ou Encarregado pelo Setor de Fiscalização e Disciplina	<ul style="list-style-type: none">Coordenar os processos de trabalho pertinentes a reclamações e pedidos de cumprimento de cartas precatórias.
Servidores	<ul style="list-style-type: none">Executar os processos de trabalho para os quais tenham sido designados.

5 CONDIÇÕES GERAIS

5.1 Todas as informações de movimentação dos processos administrativos são registradas nos devidos sistemas eletrônicos, conforme estabelecido nas normas aplicáveis.

6 PROCESSAR RECLAMAÇÕES

6.1 Os fluxogramas pertinentes ao processamento de reclamações **não estruturadas** (sem autuação de processo) e o de tratamento de reclamações **estruturadas** (com autuação de processo no sistema SEI) são apresentados no Anexo 1 e nos próximos itens deste capítulo.

6.2 Os NURs acolhem todos os tipos de reclamações de usuários internos ou externos, anônimas ou não.

6.2.1 Caso o reclamante não se identifique voluntariamente, o servidor que recebe a reclamação informa que a identificação torna o tratamento mais eficaz, mas, ainda que anônima, a solução adequada dessa reclamação será buscada pelo PJERJ.

6.2.2 Caso a reclamação não esteja documentada, o servidor que a recebe transcreve as informações disponíveis para o FRM-NUR-015-01 - Registro de

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-NUR-015	Revisão: 00	Página: 2 de 13
--	------------------------	----------------	--------------------

PROCESSAR RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE CUMPRIMENTO DE CARTAS PRECATÓRIAS

Reclamação, procurando confirmar todos os dados com o reclamante, de modo a preservar o conteúdo do fato reclamado.

6.3 O servidor realiza análise criteriosa e imparcial para avaliar a procedência da queixa e, caso esta configure reclamação, providencia a sua protocolização com o fim de manter o controle do documento.

6.3.1 O responsável pelo processo de trabalho soluciona as queixas que se configuram como problemas e que sejam da alçada dele no tempo razoável a cada situação.

6.3.2 Caso forme a convicção de improcedência, informa ao juiz dirigente o conteúdo da reclamação, bem como a sua convicção.

6.3.2.1 Caso o juiz dirigente concorde com a solução apresentada (improcedência), o executor do processo de trabalho realiza as seguintes ações:

- a) informa a solução decidida ao reclamante, caso este esteja identificado;
- b) executa os respectivos registros no Registro de Reclamação;
- c) realiza a indexação do conteúdo da informação no Banco do Conhecimento;
- d) realiza o lançamento no PROT/SEI e arquiva o Registro de Reclamação.

6.3.3 Caso o juiz dirigente não concorde com a solução apresentada, o servidor responsável pelo tratamento da reclamação realiza as seguintes ações:

- a) comunica-se com a serventia ou servidor reclamado, conforme o caso;
- b) informa o conteúdo da reclamação;

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-NUR-015	Revisão: 00	Página: 3 de 13
---	-------------------------------	-----------------------	---------------------------

PROCESSAR RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE CUMPRIMENTO DE CARTAS PRECATÓRIAS

- c) solicita as informações necessárias ao esclarecimentos da reclamação;
- d) estabelece um prazo para a resposta;
- e) monitora o recebimento da resposta.

6.3.3.1 Caso o reclamado não apresente a resposta no prazo, o servidor responsável pela reclamação reitera a solicitação e, não havendo resposta, comunica o fato ao juiz dirigente.

6.4 O servidor responsável pelo processo de trabalho examina a resposta apresentada pelo reclamado, procurando firmar sua convicção quanto à confirmação de procedência da reclamação, bem como a ação do servidor reclamado, no sentido de reparar os danos aos usuários e que motivaram a reclamação, caso existam.

6.4.1 Caso a reclamação tenha sido solucionada satisfatoriamente, registra o resultado no Registro de Reclamação e informa ao juiz dirigente o conteúdo da reclamação, bem como a sua convicção.

6.4.1.1 Caso haja concordância do juiz dirigente com a solução apresentada, o servidor responsável pelo processo de trabalho executa as seguintes ações:

- a) informa a solução do caso ao reclamante, caso este esteja identificado;
- b) executa os respectivos registros no Registro de Reclamação;
- c) realiza a indexação do conteúdo da informação no Banco do Conhecimento;
- d) realiza o lançamento no PROT/SEI e arquiva o Registro de Reclamação.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-NUR-015	Revisão: 00	Página: 4 de 13
---	-------------------------------	-----------------------	---------------------------

PROCESSAR RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE CUMPRIMENTO DE CARTAS PRECATÓRIAS

6.4.1.2 Caso o reclamante não concorde com a solução apresentada pelo reclamado ou o juiz dirigente não concorde com ela, o servidor responsável pelo processo de trabalho digitaliza e autua como processo no SEI.

6.5 O servidor responsável pelo processo de trabalho instrui o processo, anexando pelo menos os seguintes documentos:

- a) comprovantes pertinentes ao caso;
- b) cópia do Relatório de Lotação de Serventias (RELS);
- c) documentos funcionais;
- d) demais documentos que possam trazer esclarecimentos adicionais.

6.6 O servidor responsável pelo processo de trabalho complementa o respectivo Registro de Reclamação FRM-NUR-015-01, registra as suas sugestões e abre conclusão para o juiz dirigente. O juiz dirigente realiza o saneamento do processo e o despacha.

6.6.1 Caso sejam determinadas novas diligências, o servidor responsável pelo processo de trabalho as cumpre, registra-as no processo e o restitui ao juiz dirigente, repetindo-se o ciclo até que seja encontrada uma solução satisfatória para a reclamação.

6.6.2 Caso não sejam determinadas novas diligências, o juiz dirigente pode decidir por uma das seguintes alternativas, de acordo com a sua convicção:

- a) arquivar o processo;
- b) instaurar sindicância;
- c) sugerir Processo Administrativo Disciplinar (PAD) e encaminhar ao Corregedor;

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-NUR-015	Revisão: 00	Página: 5 de 13
---	-------------------------------	-----------------------	---------------------------

PROCESSAR RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE CUMPRIMENTO DE CARTAS PRECATÓRIAS

d) outra, conforme cada situação específica.

6.6.2.1 Neste caso, se a decisão for por arquivar o processo, o servidor responsável pelo processo de trabalho realiza as seguintes ações:

- a) complementa os registros no processo;
- b) informa a solução decidida ao reclamante, caso este esteja identificado;
- c) informa a solução ao reclamado (publicação do despacho);
- d) realiza a indexação do conteúdo da informação no Banco do Conhecimento;
- e) realiza o lançamento no PROT/SEI e arquiva processo.

6.6.2.2 Caso haja recurso, do reclamante ou do reclamado, o NUR protocola a solicitação e a encaminha ao juiz dirigente para posterior envio à CGJ.

6.7 Em qualquer caso, o servidor responsável pelo processo de trabalho realiza a indexação do registro no Banco do Conhecimento.

7 PROCESSAR RECLAMAÇÕES RECEBIDAS DA OUVIDORIA

7.1 O fluxograma de realização deste processo de trabalho é apresentado no Anexo 2, cujos pormenores são documentados nos próximos itens deste capítulo.

7.2 O setor de fiscalização recebe e-mail da Ouvidoria, consulta o processo e verifica seu andamento para ver se a reclamação é pertinente.

7.3 Encaminha para serventia via e-mail, se a resposta da serventia for conclusiva, repassa a resposta ao e-mail da Ouvidoria, finalizando a reclamação.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-NUR-015	Revisão: 00	Página: 6 de 13
---	-------------------------------	-----------------------	---------------------------

PROCESSAR RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE CUMPRIMENTO DE CARTAS PRECATÓRIAS

- 7.4** Se a resposta da serventia não for conclusiva, reitera a mensagem, dando prazo de 10 dias para responder.
- 7.5** Decorrido o prazo, sem resposta, protocola a reclamação, elabora informação e encaminha para o juiz dirigente.
- 7.6** O juiz dirigente determina a remessa de cópia integral da reclamação ao juiz do cartório reclamado para ciência e providências cabíveis.
- 7.7** Com o retorno da resposta do juiz, o servidor faz uma nova informação e encaminha ao juiz dirigente.
- 7.8** Caso a reclamação tenha sido solucionada satisfatoriamente e o juiz dirigente determinar o arquivamento, a equipe do setor de fiscalização encaminha cópia da decisão para Ouvidoria.

8 PROCESSAR PEDIDOS DE CUMPRIMENTO DE CARTAS PRECATÓRIAS

- 8.1** O fluxograma de realização deste processo de trabalho é apresentado no Anexo 3, cujos pormenores são documentados nos próximos itens deste capítulo.
- 8.2** O executor deste processo de trabalho analisa os expedientes recebidos de solicitação de cumprimento e de devolução de carta precatória e verifica no sistema se já existe outra solicitação em nome das mesmas partes.
- 8.3** Autua no processo.
- 8.3.1** Caso já exista uma solicitação anterior, junta o protocolo em questão ao respectivo processo.
- 8.3.2** Caso não exista informação sobre o juízo deprecado, procura no CODJERJ e LODJ o juízo competente para o cumprimento dessa carta precatória.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-NUR-015	Revisão: 00	Página: 7 de 13
---	-------------------------------	-----------------------	---------------------------

PROCESSAR RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE CUMPRIMENTO DE CARTAS PRECATÓRIAS

8.3.2.1 Caso não seja possível definir o juízo competente, realiza consulta no sistema com o nome das partes e, se não forem localizados, encaminha e-mail ao distribuidor da comarca de destino da carta precatória para informar a serventia para qual foi distribuída a carta precatória.

8.4 Encaminha e-mail ao juízo deprecado, anexando a reclamação, e solicitando informações acerca do cumprimento da carta precatória.

8.4.1 Se o e-mail não for respondido, reitera a mensagem, dando prazo de 10 dias para resposta, sob pena de responsabilidade funcional.

8.5 Tão logo recebida a resposta do juízo deprecado, a encaminha ao juízo deprecante e arquia os autos.

9 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

9.1 As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Registro de Reclamação (FRM-NUR-015-01)	0-0-3 b	NUR	Irrestrito	Pasta	Número/ Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Guia de remessa	0-6-2-2 C	NUR	Irrestrito	Pasta	Número/ Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

*** DGC/COM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-NUR-015	Revisão: 00	Página: 8 de 13
---	-------------------------------	-----------------------	---------------------------

PROCESSAR RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE CUMPRIMENTO DE CARTAS PRECATÓRIAS

Notas:

- a) Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) DGC/COM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- c) Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

10 ANEXOS

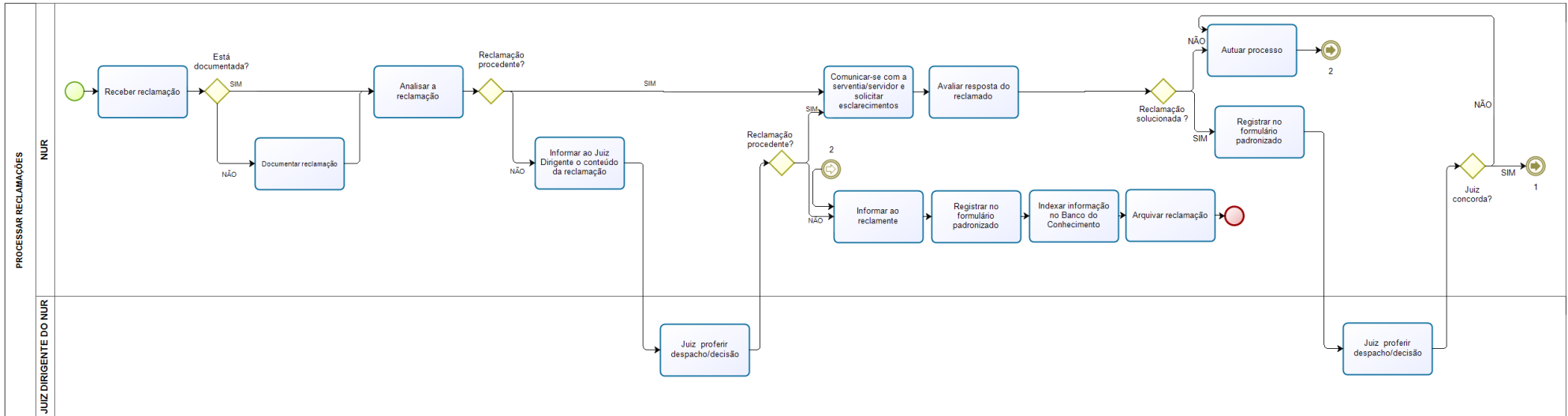
- Anexo 1 – Fluxograma do Processo de trabalho Processar Reclamações;
- Anexo 2 – Fluxograma do Processo de trabalho Processar Reclamações Recebidas da Ouvidoria;
- Anexo 3 – Fluxograma do Processo de trabalho Processar Pedidos de Cumprimento de Cartas Precatórias.

=====

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-NUR-015	Revisão: 00	Página: 9 de 13
---	-------------------------------	-----------------------	---------------------------

PROCESSAR RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE CUMPRIMENTO DE CARTAS PRECATÓRIAS

ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO PROCESSAR RECLAMAÇÕES



Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-NUR-015

Revisão:

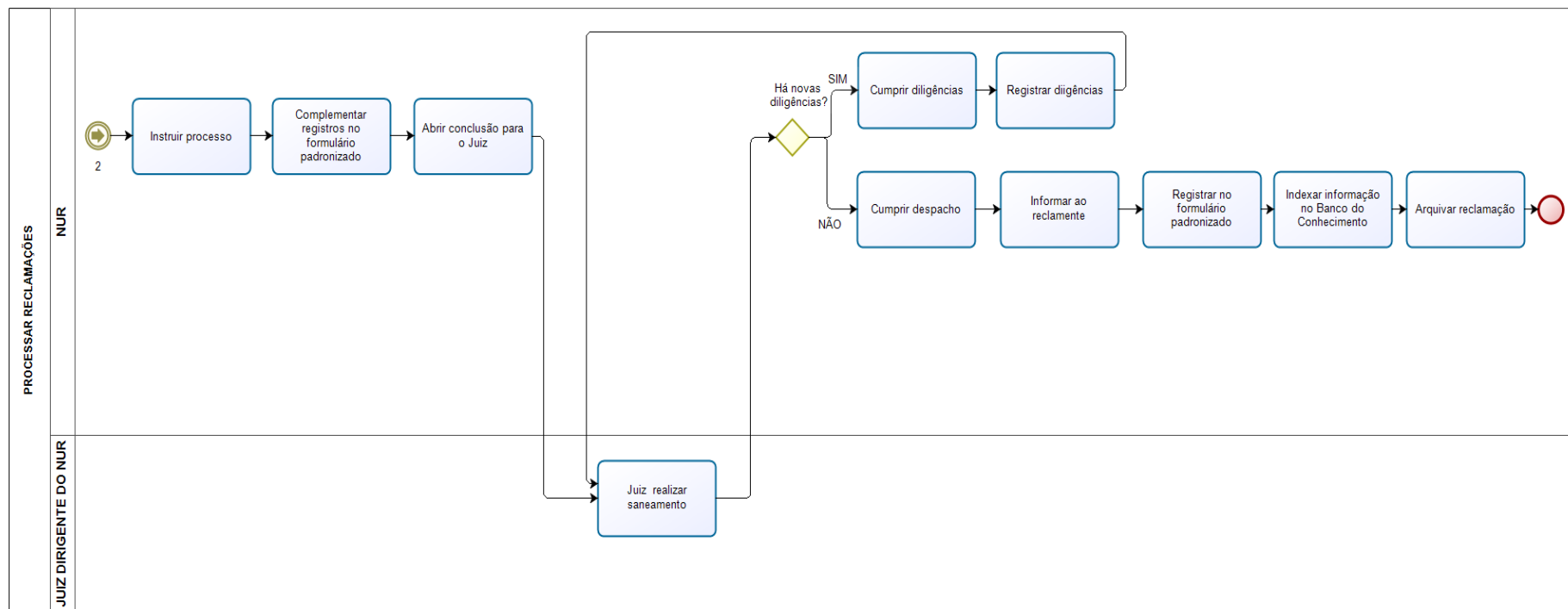
00

Página:

10 de 13

PROCESSAR RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE CUMPRIMENTO DE CARTAS PRECATÓRIAS

ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO PROCESSAR RECLAMAÇÕES (CONTINUAÇÃO)



Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-NUR-015

Revisão:

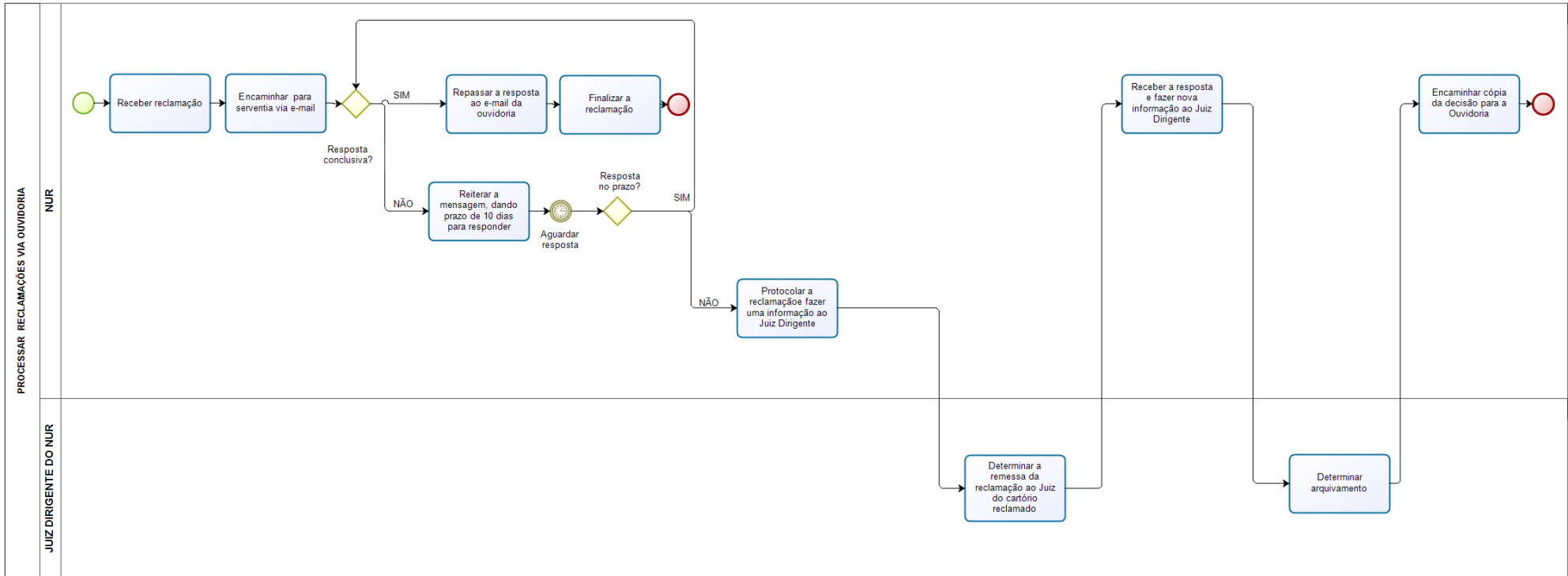
00

Página:

11 de 13

PROCESSAR RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE CUMPRIMENTO DE CARTAS PRECATÓRIAS

ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO PROCESSAR RECLAMAÇÕES RECEBIDAS DA OUVIDORIA



Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-NUR-015

Revisão:

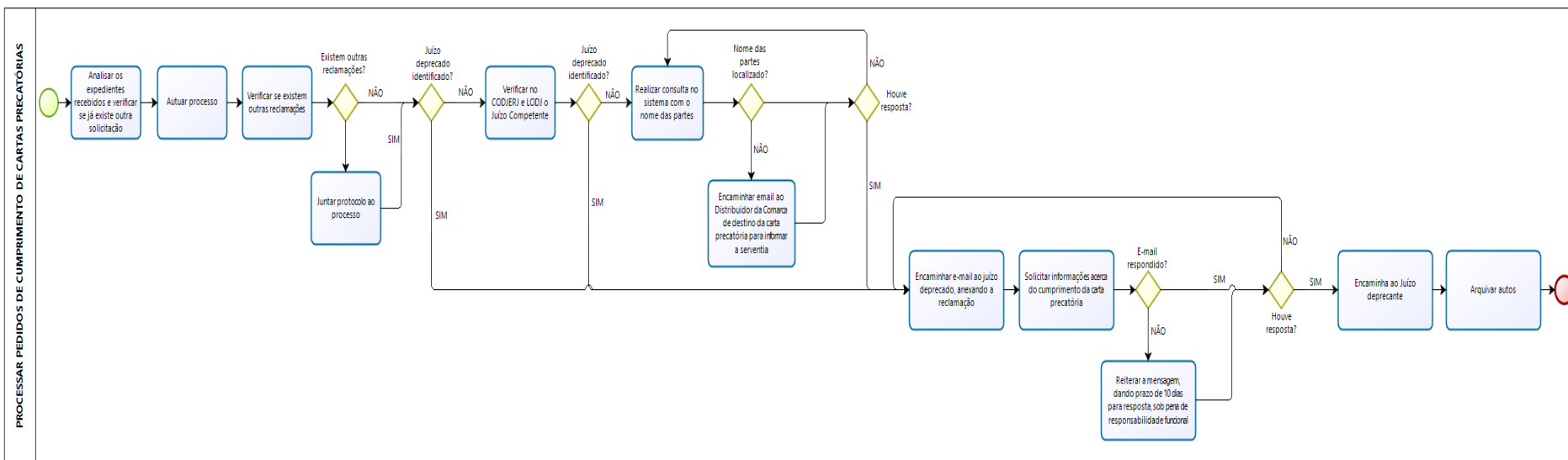
00

Página:

12 de 13

PROCESSAR RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE CUMPRIMENTO DE CARTAS PRECATÓRIAS

ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO PROCESSAR PEDIDOS DE CUMPRIMENTO DE CARTAS PRECATÓRIAS



Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-NUR-015

Revisão:

00

Página:

13 de 13