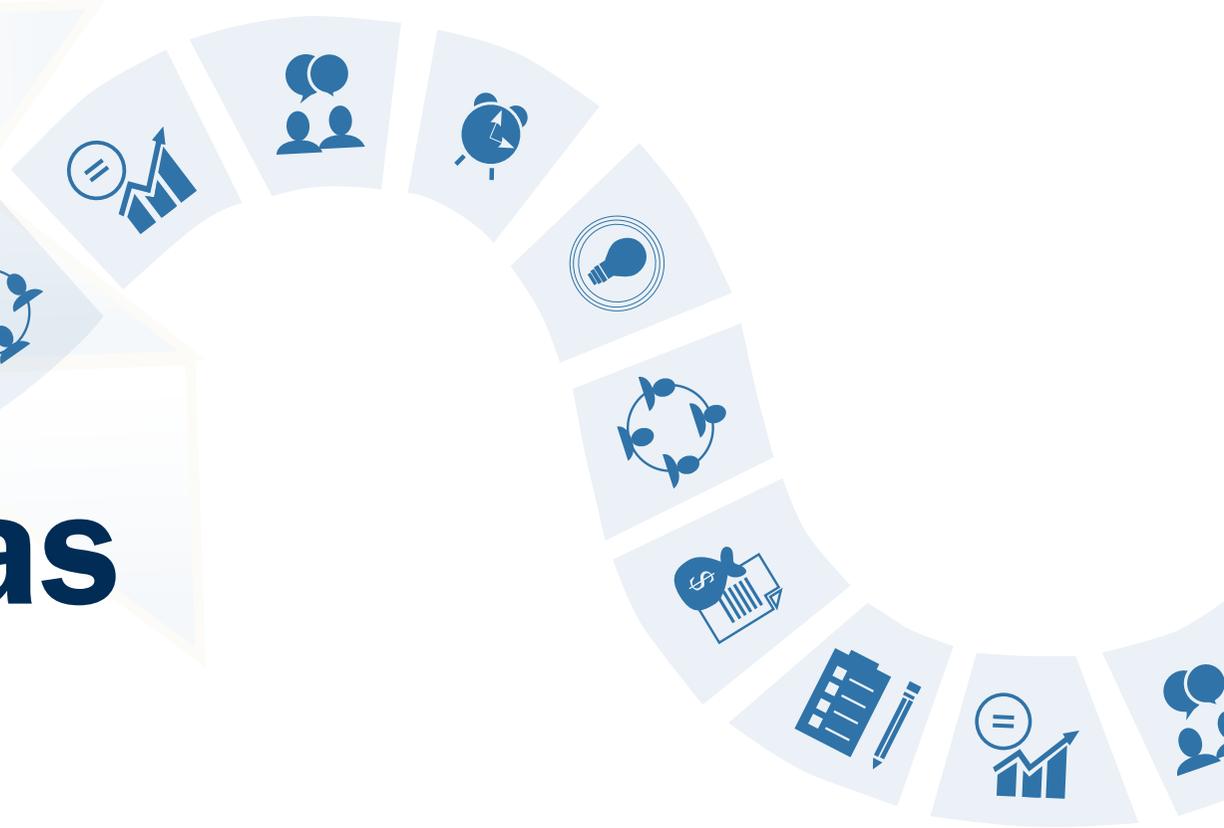


PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

Corregedoria apoia Boas Práticas



Banco de Boas Práticas



PRÁTICA

Cartorária da CGJ nº 1

Você Sabia...

...que a 6ª Vara Cível de Jacarepaguá responde seus e-mails em 24hs?

Mais sobre a boa prática

- Responder e-mails recebidos em até 24 horas evita a redundância dos canais de resposta (atendimento no balcão, telefone e e-mail de reiteração), demonstra a excelência no atendimento, aumenta a satisfação do usuário e agrega valor à percepção da imagem do Tribunal de Justiça, por parte do jurisdicionado e do público em geral.

Base educacional: cursos ou palestras de administração do tempo, excelência no atendimento.

Referência: e-mail da 6ª Vara Cível de Jacarepaguá.

PRÁTICA

Cartorária da CGJ nº 2

Você Sabia...

...que 13ª Vara Cível da Capital reduziu a procura por atendimento por parte dos(as) advogados(as) e partes, identificando e priorizando as tarefas com maior impacto sobre esta demanda?

Mais sobre a boa prática

- Manter o serviço de juntada de petição, digitação, processamento, etc. em dia, diminuiu o volume de demandas de atendimento às partes e aos(as) advogados(as) dando origem a um ciclo virtuoso da rotina de trabalho. Isso ocorre porque estas são as maiores solicitações no atendimento e o tempo que não será dispensado no contato com as partes e seus representantes possibilitará a execução de outras tarefas na serventia.

Base educacional: gestão administrativa e excelência no atendimento.

Referência: e-mail e contato telefônico da 13ª Vara Cível da Capital.

PRÁTICA

Cartorária da CGJ nº 3

Você Sabia...

...que a 1ª Vara Cível Regional Barra da Tijuca e a 2ª Vara Empresarial da Capital analisam a habilidade de cada servidor para cumprir as tarefas das serventias, priorizando atribuir servidor(a)/tarefa conforme maior aptidão, sem impossibilitar o processamento integrado?

Mais sobre a boa prática

- Verificar a facilidade e a dificuldade dos(as) serventuários(as) ao desempenhar as tarefas da serventia leva a uma maior agilidade processual. Porém, conforme ressalta o Juízo na descrição da prática, é de suma importância assegurar que todos os(as) funcionários(as) saibam desempenhar todas as atividades que compõem a rotina de trabalho da serventia.

Base educacional: metodologia de gestão de processo; desenvolvimento de equipe; capital intelectual.

Referência: e-mail da 1ª Vara Cível Regional Barra da Tijuca e 2ª Vara Empresarial da Capital.

Cartorária da CGJ nº 4

Você Sabia...

...que na 4ª Vara de Órfãos e Sucessões da Capital, na 7ª Vara de Órfãos e Sucessões da Capital, na 48ª Vara Cível da Capital e na 2ª Vara Cível de Petrópolis, todos(as) os(as) servidores(as) são capacitados(as) para exercer todas as tarefas?

Mais sobre a boa prática

- Capacitar todos os(as) servidores(as) para que estejam aptos a fazer qualquer função cartorária permite maior liberdade do(a) gestor(a) na atribuição de tarefas. Não obstante, a iniciativa possibilita que problemas ocorridos possam ser resolvidos, mais rapidamente, através da troca de impressões entre os(as) integrantes da serventia e através de mutirões feitos por todos(as) os(as) servidores(as). Finalmente, o impacto de eventuais ausências e/ou afastamento de servidores(as) fica minimizado, em função da capacidade de toda a equipe manter o desempenho da rotina de trabalho.

Base educacional: capacitação do servidor; sistemas operacionais de 1ª instância; processamento eletrônico; processamento em Vara Cível – Vara de Órfãos.

Referência: e-mail da 4ª Vara de Órfãos e Sucessões da Capital, 7ª Vara de Órfãos e Sucessões da Capital, 48ª Vara Cível da Capital e 2ª Vara Cível de Petrópolis.

PRÁTICA

Cartorária da CGJ nº 5

Você Sabia...

...que a 4ª Vara de Órfãos e Sucessões da Capital estimula a capacitação do(a) gestor(a) através de cursos para uma boa gestão cartorária?

Mais sobre a boa prática

- Utilizar os cursos de capacitação para gestores(as) oferecidos pela ESAJ propicia o aprimoramento na liderança, possibilitando alcançar melhores resultados. A importância do(a) gestor(a) capacitado(a) será percebida sob diversos aspectos, desde a habilidade em replicar o conhecimento, o desempenho de liderança técnica, disponibilidade para ouvir e aptidão para conduzir o trabalho em equipe, além de gerenciar eventuais conflitos e motivar os(as) servidores(as).

Base educacional: administração de práticas cartorárias; curso para gestores; FIG.

Referência: e-mail da 4ª Vara de Órfãos e Sucessões da Capital.

PRÁTICA

Cartorária da CGJ nº 6

Você Sabia...

...que as Varas de Órfãos e Sucessões fazem parte de um grupo de mensagens instantâneas com serventias de mesma atribuição para disseminar informações?

Mais sobre a boa prática

- A troca de informações importantes, o compartilhamento de mecanismos utilizados na padronização dos procedimentos e divulgação de comunicados de interesse comum, são algumas das possibilidades de correspondência entre serventias de mesma atribuição, capazes de agregar benefícios ao bom andamento do serviço e à prestação jurisdicional. A superação dos limites geográficos, a facilidade de operação e o fato de estarem incorporados ao dia a dia de quase todas as pessoas, fazem dos sistemas e aplicativos de mensagem instantânea uma importante ferramenta de trabalho.

Base educacional: administração de práticas cartorárias; TEAMS; comunicação.

Referência: e-mail e contato telefônico da 4ª Vara de Órfãos e Sucessões da Capital.

PRÁTICA

Cartorária da CGJ nº 7

Você Sabia...

...que a 2ª Vara Empresarial da Comarca da Capital, a 6ª Vara Cível de Jacarepaguá e a 13ª Vara Cível da Capital determinaram rotina de trabalho específica para processos de baixa complexidade?

Mais sobre a boa prática

- Identificar e gerenciar adequadamente o processamento de baixa complexidade permite ao(à) chefe de serventia reduzir taxa de congestionamento e organizar melhor a equipe para lidar com as demandas mais difíceis e urgentes.

Exemplos:

1) Enquanto a filtragem de interposição de embargos de declaração e pedidos de mandado de pagamento aceleram o processamento da serventia; gerir os processos com apelação e contrarrazões apresentadas, acordo, desistência, extinção, bem como remessa ao arquivo e declínio de competência, geram uma maior celeridade na saída do acervo.

2) Para processos com despacho que corresponda a um determinado ato ordinatório, e com desdobramento comum, este já está especificado e com local virtual determinado para este tipo de ato. Ex.: processos com ato ordinatório “ao apelado” deverá ser encaminhado ao local virtual “aguardando contrarrazões”. O Ato de separação dos processamentos pode, inclusive, ser realizado por estagiários(as).

Base educacional: curso de administração do cartório; administração de práticas cartorárias; matriz de priorização.

Referência: e-mail da 2ª Vara Empresarial da Capital, da 6ª Vara Cível de Jacarepaguá e da 13ª Vara Cível da Capital.

PRÁTICA

Cartorária da CGJ nº 9

Você Sabia...

...que a 2ª Vara Cível de Petrópolis e a 14ª Vara de Fazenda Pública realizam a distribuição de tarefas, o controle da produtividade e das dificuldades de cada serventuário, através de locais virtuais específicos?

Mais sobre a boa prática

- A distribuição diária de tarefas, com envio ao local virtual, já sob a responsabilidade do(a) servidor(a), possibilita ao(à) chefe de serventia dividir o trabalho de forma igualitária para todos e facilita o acompanhamento das atividades a serem cumpridas.

Além do controle do trabalho a ser executado, essa prática possibilita avaliar a produtividade dos(as) servidores(as), identificar as dificuldades de cada um(a) e adotar as ações necessárias de capacitação, para o tratamento adequado das limitações.

Base educacional: práticas cartorárias; trabalho de equipe.

Referência: e-mail da 2ª Vara Cível de Petrópolis e a 14ª Vara de Fazenda Pública.

PRÁTICA

Cartorária da CGJ nº 8

Você Sabia...

...que a 2ª Vara Empresarial da Capital fomenta, através de canais de informação, a troca permanente de conhecimentos entre os membros da equipe?

Mais sobre a boa prática

- Utilizando os meios de comunicação disponíveis, seja presencial ou eletrônico, é possível divulgar o conhecimento e dar suporte nas dificuldades apresentadas pelos(as) servidores(as).

Base educacional: cursos ou palestras de administração de práticas cartorárias; trabalho de equipe.

Referência: e-mail da 2ª Vara Empresarial da Capital.

PRÁTICA

Cartorária da CGJ nº 10

Você Sabia...

...que a 2ª Vara Cível de Petrópolis faz uso de lembretes como forma de visualização da fase processual, sem precisar consultar o processo?

Mais sobre a boa prática

- Utilizar o lembrete possibilita maior celeridade no trabalho dos processos que demandem urgência, atenção especial, bem como remessa ao Tribunal ou à Central de Arquivamento.

Base educacional: cursos ou palestras de administração; trabalho de equipe.

Referência: e-mail da 2ª Vara Cível de Petrópolis.