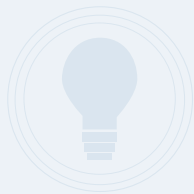
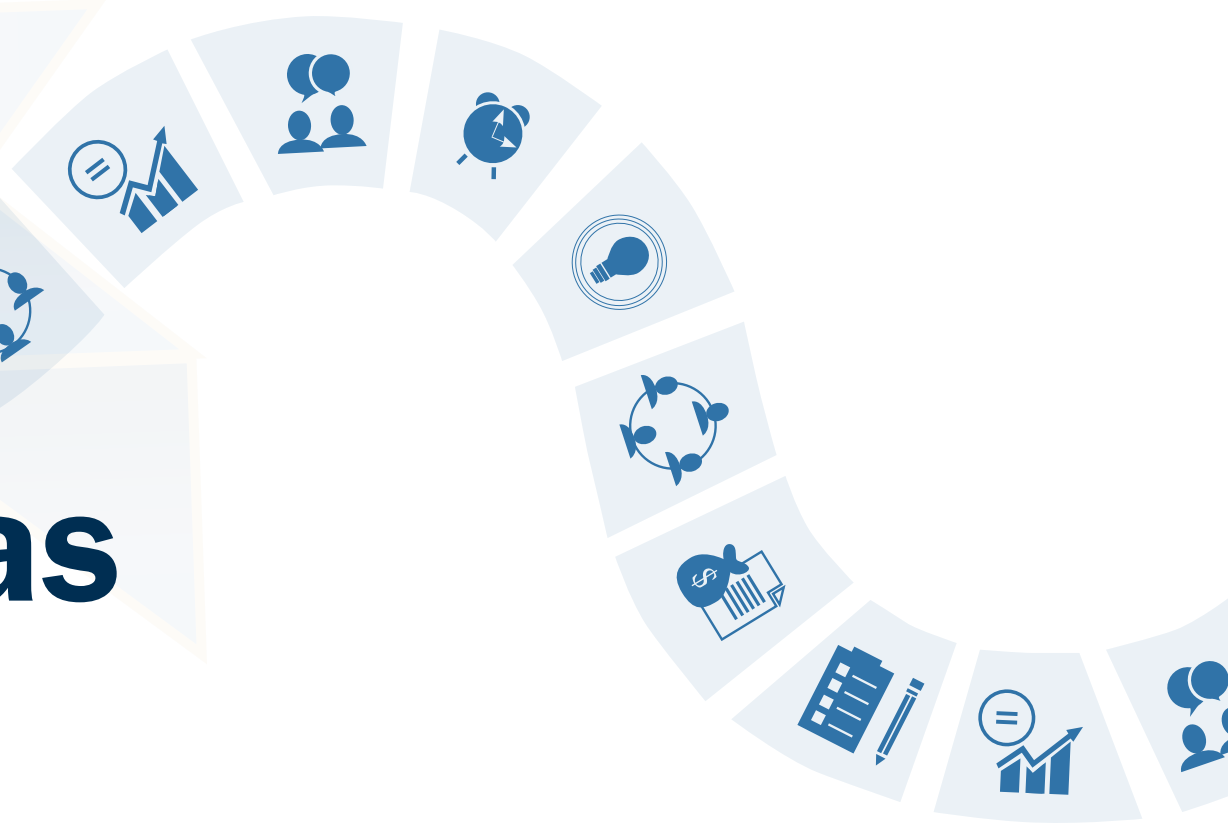
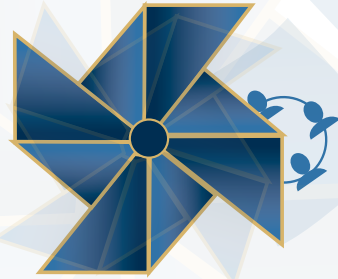


PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

Corregedoria apoia Boas Práticas



Banco de Boas Práticas



ÍNDICE

ATENDIMENTO

- Prática Cartorária da CGJ nº 1.....3
- Prática Cartorária da CGJ nº 2.....3
- Prática Cartorária da CGJ nº 13.....9
- Prática Cartorária da CGJ nº 17.....12

CAPACITAÇÃO/TREINAMENTO

- Prática Cartorária da CGJ nº 3.....4
- Prática Cartorária da CGJ nº 4.....4
- Prática Cartorária da CGJ nº 5.....5
- Prática Cartorária da CGJ nº 9.....7
- Prática Cartorária da CGJ nº 14.....10
- Prática Cartorária da CGJ nº 18.....12

CONTROLE DE PRAZO

- Prática Cartorária da CGJ nº 10.....8
- Prática Cartorária da CGJ nº 12.....9
- Prática Cartorária da CGJ nº 14.....10

DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO

- Prática Cartorária da CGJ nº 6.....5
- Prática Cartorária da CGJ nº 8.....7

GERÊNCIA DE AMBIENTE

- Prática Cartorária da CGJ nº 9.....7
- Prática Cartorária da CGJ nº 11.....8
- Prática Cartorária da CGJ nº 15.....10
- Prática Cartorária da CGJ nº 16.....11

PROCESSAMENTO

- Prática Cartorária da CGJ nº 7.....6
- Prática Cartorária da CGJ nº 10.....8
- Prática Cartorária da CGJ nº 12.....9
- Prática Cartorária da CGJ nº 16.....11

CLIQUE NA PRÁTICA PARA IR DIRETO A PÁGINA

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.

 VOLTAR PARA O ÍNDICE

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.

PRÁTICA

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.

 VOLTAR PARA O ÍNDICE

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 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 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 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.

PRÁTICA

Cartorária da CGJ nº 11

Você Sabia...

... que o II Juizado Especial Cível de Duque de Caxias promoveu uma transformação radical de seu espaço físico e do ambiente de trabalho, a partir da implantação do processo eletrônico e da reorganização de documentos administrativos?

Mais sobre a boa prática

- O arranjo físico (*layout*) é muito importante para a produtividade, pois o fluxo dos processos pode ser otimizado ou prejudicado em função da distribuição física dos mobiliários/equipamentos. A necessidade e as oportunidades podem agregar melhorias ao andamento dos processos de trabalho, através da adaptação dos espaços. Com a implantação do processo eletrônico, o Juízo teve a oportunidade de devolver 30 estantes, antes ocupadas com processos físicos. Mas existem outros caminhos, como a reorganização do acervo material e de documentos, além da devolução de móveis e equipamentos desnecessários, sempre com o objetivo de manter o local de trabalho funcional, otimizar o uso do espaço e melhorar o ambiente de trabalho. Processos de trabalho criativos, ou com necessidade de comunicação do grupo, podem exigir desconstruções de barreiras físicas, já processos de trabalho que necessitam de atenção para evitar produtos não conformes podem demandar isolamento das estações de trabalho.

Base educacional: curso de administração do cartório; gestão do tempo; valorizando o usuário; organizando o ambiente de trabalho.

Referência: e-mail do II Juizado Especial Cível de Duque de Caxias.

PRÁTICA

Cartorária da CGJ nº 12

Você Sabia...

... que o II Juizado Especial Cível de Duque de Caxias se utiliza dos relatórios gerenciais do DCP (Processos paralisados há mais de 60 dias; Processos de classe de Carta Precatória; Petições pendentes de juntada) para orientar a atuação da equipe de processamento e manter em dia o andamento da rotina cartorária?

Mais sobre a boa prática

- A utilização dos relatórios permite mapear e manter o controle acerca de eventuais pendências de processamento, tais como, processos paralisados e petições a serem juntadas. Além disso, funcionam como instrumento de motivação e de conscientização dos(as) servidores(as) sobre seu importante papel no grupo de trabalho. Finalmente, os relatórios auxiliam na distribuição de tarefas entre os integrantes da equipe.

Base educacional: curso de administração de práticas cartorárias; trabalho de equipe.

Referência: e-mail do II Juizado Especial Cível de Duque de Caxias.

PRÁTICA

Cartorária da CGJ nº 13

Você Sabia...

.. que o II Juizado Especial Cível de Duque de Caxias organiza o atendimento do balcão virtual através de uma escala que inclui os(as) servidores(as), que estão em teletrabalho, no horário do expediente da CGJ, para apoio do atendimento presencial?

Mais sobre a boa prática

- A inclusão de servidores(as) em *home office* no apoio do atendimento pessoal, através de escala, possibilita ao Juízo manter a equipe capacitada para lidar com o atendimento virtual e proporciona o melhor aproveitamento da força de trabalho à disposição do Juízo. A iniciativa ainda incentiva o comprometimento da equipe, colabora para o alcance da excelência no atendimento e, conseqüentemente, para o aumento da satisfação do usuário(a).

Base educacional: curso de trabalho de equipe; excelência no atendimento; valorizando o usuário.

Referência: e-mail do II Juizado Especial Cível de Duque de Caxias.

PRÁTICA

Cartorária da CGJ nº 14

Você Sabia...

... que o II Juizado Especial Cível de Duque de Caxias faz reuniões periódicas com o fim de estimular a excelência e o comprometimento da equipe para exercer com presteza e eficiência todas as suas tarefas, dando andamento nos processos em até 30 dias preferencialmente e, no máximo, 60 dias?

Mais sobre a boa prática

- Responsabilizar todos os membros da equipe, envolvendo-os na gestão, facilita e possibilita uma melhor prestação jurisdicional, em função da capacidade de toda a equipe de manter o bom desempenho da rotina de trabalho, participando mais ativamente.

Base educacional: curso de administração de práticas cartorárias; liderança com pessoas; valorizando o usuário; trabalho de equipe.

Referência: e-mail do II Juizado Especial Cível de Duque de Caxias.

 VOLTAR PARA O ÍNDICE

PRÁTICA

Cartorária da CGJ nº 15

Você Sabia...

... que o II Juizado Especial Cível de Duque de Caxias mantém seu ambiente de trabalho todo eletrônico, virtualizando os autos no dia que recebe o retorno de processos físicos?

Mais sobre a boa prática

- Fazer a virtualização imediata dos autos físicos que retornam ao cartório mantém o acervo cartorário todo eletrônico, o ambiente físico da unidade limpo e organizado, facilitando um melhor controle do trabalho feito no presencial e em *home office*, demonstrando atendimento célere e excelência na prestação jurisdicional.

Base educacional: curso de administração do cartório; gestão do tempo; valorizando o usuário; organizando o ambiente de trabalho.

Referência: e-mail do II Juizado Especial Cível de Duque de Caxias.

PRÁTICA

Cartorária da CGJ nº 16

Você Sabia...

...que a 14ª Vara de Fazenda Pública da Capital diminuiu o acervo utilizando diversos locais virtuais, de acordo com a fase do processo?

Mais sobre a boa prática

- A prática de utilizar os locais virtuais adequados, de acordo com a fase processual, para a organização da demanda cartorária, permite agilizar o processamento e a baixa do acervo.

Ao identificar, facilmente, os processos passíveis de baixa, os que necessitam de atenção quanto ao prazo, ou aqueles que pedem medidas urgentes, o(a) gestor(a) da unidade terá condições de melhor eleger as prioridades, acelerar a conclusão dos processos e, conseqüentemente, melhorar a satisfação do usuário final.

O recurso pode ser aproveitado, mesmo nos casos de fases processuais que não possuam um local virtual com nome específico (ex.: carta precatória). Neste caso, outro local virtual pode ser usado, desde que toda a equipe esteja ciente sobre a fase a que estará associado.

Base educacional: administração de práticas cartorárias.

Referência: e-mail da 14ª Vara de Fazenda Pública da Capital.

PRÁTICA

Cartorária da CGJ nº 17

Você Sabia...

...que a 48ª Vara Cível da Comarca da Capital reduz o atendimento no balcão e consultas por e-mail, certificando as suspensões de prazos?

Mais sobre a boa prática

- Com a certificação da suspensão do prazo, o(a) representante terá acesso ao novo fato e não precisará entrar em contato com a serventia, com o intuito de impulsionar o processo.

Trata-se de medida proativa, que tem como grande virtude melhorar a comunicação com o(a) jurisdicionado(a) e reduzir a demanda por atendimento, que quase sempre, é amplificado na ocasião de suspensão de prazo, por iniciativa da Administração.

Base educacional: administração de práticas cartorárias.

Referência: e-mail da 48ª Vara Cível da Capital.

PRÁTICA

Cartorária da CGJ nº 18

Você Sabia...

...que o XVII Juizado Especial Cível de Bangu, pratica o rodízio de atividades entre os(as) funcionários(as), como forma de assegurar que a equipe domine a execução de quaisquer tarefas?

Mais sobre a boa prática

- O rodízio frequente de atribuições pode ser promovido, estrategicamente, como forma de consolidar a capacitação e manter a aptidão de todos(as) integrantes da equipe para o desempenho de quaisquer atividades que integram a rotina de trabalho.

Tal iniciativa, além de potencializar a troca de impressões entre os(as) integrantes, acerca de dúvidas no processamento e na resolução de situações mais complexas, tem como objetivo assegurar a plena continuidade dos processos de trabalho, mesmo em caso de ausência e afastamento de servidores(as), eis que todos estarão aptos(as) para o exercício das atribuições.

Base educacional: gestão administrativa.

Referência: e-mail do XVII Juizado Especial Cível de Bangu.