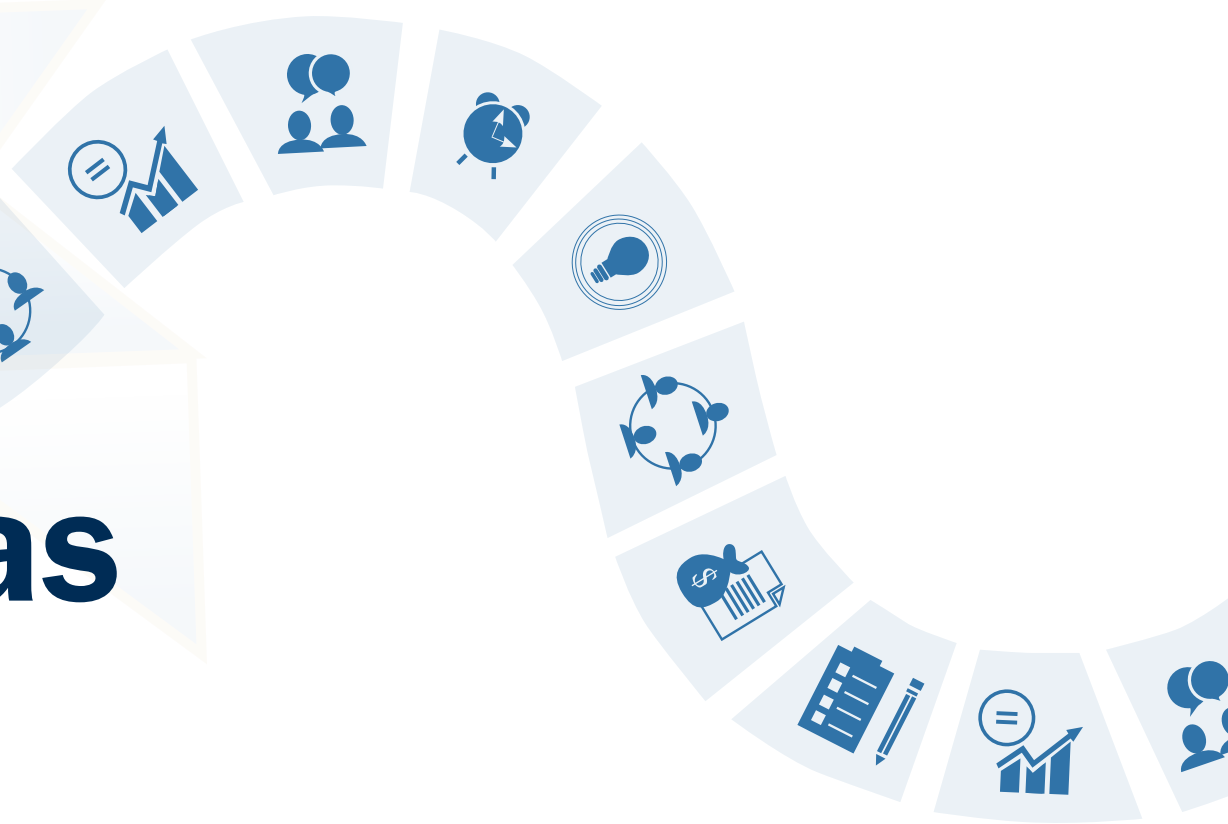




PODER JUDICIÁRIO  
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

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
- Prática Cartorária da CGJ nº 23..... 16

## CONTROLE DE PRAZO

- Prática Cartorária da CGJ nº 10.....8
- Prática Cartorária da CGJ nº 12.....9
- Prática Cartorária da CGJ nº 14..... 10
- Prática Cartorária da CGJ nº 19.....14
- Prática Cartorária da CGJ nº 21.....15

## 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 19.....14
- Prática Cartorária da CGJ nº 20 .....15
- Prática Cartorária da CGJ nº 21.....15
- Prática Cartorária da CGJ nº 24.....17

## 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
- Prática Cartorária da CGJ nº 20 .....15
- Prática Cartorária da CGJ nº 21.....15
- Prática Cartorária da CGJ nº 22..... 16
- Prática Cartorária da CGJ nº 25.....17
- Prática Cartorária da CGJ nº 32..... 22
- Prática Cartorária da CGJ nº 33..... 22
- Prática Cartorária da CGJ nº 34..... 23
- Prática Cartorária da CGJ nº 35..... 23

## ÍNDICE ESPECIAL COVID 19

- Prática Cartorária .....13  
(Gerência do Ambiente)
- Prática Cartorária .....13  
(Capacitação e Treinamento/  
Disseminação da Informação)

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:** Comunicação, Gestão de Unidades Judiciais, Gestão do tempo, Gestão da Qualidade.

**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 de Unidades Judiciais, Gestão da Qualidade.

**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:** Capacitação de Equipe, Gestão de Pessoas e Liderança, Gestão da Qualidade, Processamento em Vara Cível e Processamento em Vara Empresarial.

**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 de Equipe, Gestão de Pessoas e Liderança, Gestão da Qualidade, Processamento em Vara Cível e Processamento em Vara de Órfãos e Sucessões.

**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:** Comunicação, Capacitação de Equipe, Gestão da Qualidade e Gestão de Pessoas e Liderança.

**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:** Comunicação Estratégica e Gestão da Qualidade.

**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:** Gestão de Unidades Judiciais, Processamento em Vara Cível e Processamento em Vara Empresarial.

**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:** Comunicação.

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



**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?

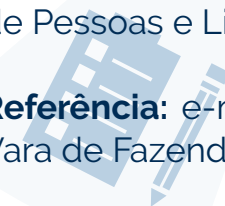
**Mais sobre a boa prática**

- 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 pratica 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:** Gestão de Unidades Judiciais e Gestão de Pessoas e Liderança.

**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:** Gestão de Unidades Judiciais e Gestão do Tempo.

**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:** Organização do Ambiente de Trabalho e Sustentabilidade.

**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:** Gestão de Unidades Judiciais.

**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:** Comunicação, Gestão de Pessoas e Liderança e Gestão da Qualidade.

**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:** Gestão de Unidades Judiciais, Gestão de Pessoas e Liderança, Gestão do Tempo e Comunicação.

**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:** Gestão de Unidades Judiciais, Processamento Eletrônico e Gestão do Tempo.

**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 e a 4ª Vara Cível de São Gonçalo diminuíram 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:** Gestão das Unidades Judiciais, Organização do Ambiente de Trabalho, Gestão do Tempo, Processamento em Vara Cível e Processamento em Vara de Fazenda Pública.

**Referência:** e-mail da 14ª Vara de Fazenda Pública da Capital e da 4ª Vara Cível de São Gonçalo.

## PRÁTICA

### Cartorária da CGJ nº 17

#### Você Sabia...

...que a 48ª Vara Cível da Comarca da Capital reduz o atendimento no balcão 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:** Gestão de Unidades Judiciais, Comunicação e Processamento em Vara Cível.

**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) os(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 da Qualidade, Gestão de Pessoas e Liderança e Capacitação de Equipe.

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

## PRÁTICA

### Cartorária ESPECIAL COVID 19

#### Você Sabia...

...que a 6ª Vara Cível da Barra da Tijuca reorganizou os móveis da sala de audiências, permitindo assim que as audiências presenciais ocorram em segurança e sob os cuidados necessários, para aqueles(as) que não têm acesso à plataforma digital, em tempo de pandemia?

#### Mais sobre a boa prática

- Ao verificar que muitas pessoas não possuem acesso à web ou não sabem usar a plataforma TEAMS para participar de uma audiência virtual, o Juízo decidiu modificar o *layout* da sua sala de audiências, possibilitando um espaçamento de 2 metros de distância entre advogados(as) e a juíza presente. As audiências presenciais podem ser feitas com segurança, gerando celeridade processual e melhor prestação de serviço às partes, com a criatividade e a reorganização adequada do mobiliário.

**Base educacional:** Gestão da Qualidade, Organização do Ambiente de Trabalho e Gestão de Unidades Judiciais.

**Referência:** e-mail da Exm.ª Juíza da 6ª Vara Cível da Barra da Tijuca, Drª Flávia de Almeida Viveiros de Castro.

## PRÁTICA

### Cartorária ESPECIAL COVID 19

#### Você Sabia...

...que o I Juizado Especial Cível de Nova Iguaçu, para suprir a distância imposta pelo revezamento presencial e teletrabalho, por conta da pandemia, solicitou a criação de Equipe na Plataforma TEAMS para inclusão de todos(as) os(as) funcionários(as) e estagiários(as) da serventia?

#### Mais sobre a boa prática

- A prática se utiliza do TEAMS como plataforma unificada de colaboração que garante a comunicação instantânea entre os membros da equipe, a viabilização de reuniões virtuais, inclusive com o compartilhamento de tela e treinamentos. Essa ferramenta, que possibilita gravações, armazenamento de arquivos e compartilhamento de vídeos, áudios, imagens e outros, também pode ser utilizada para integrar toda a Equipe. É notadamente produtivo incorporar à rotina de trabalho os recursos tecnológicos capazes de agregar eficiência, celeridade e integração de toda a serventia.

**Base educacional:** Comunicação, Gestão da Qualidade, Gestão de Unidades Judiciais e Gestão de Pessoas e Liderança.

**Referência:** e-mail do I Juizado Especial Cível de Nova Iguaçu.

## PRÁTICA

### Cartorária da CGJ nº 19

#### Você Sabia...

... que a 1ª Vara de Família de Duque de Caxias e a 48ª Vara Cível da Capital adotam o prazo de 24 horas para alguns procedimentos, gerando celeridade processual a tal ponto que a 1ª Vara de Família de Duque de Caxias constatou a redução, a praticamente zero, do comparecimento de advogados(as) ao balcão do Juízo, seja presencial ou virtual?

#### Mais sobre a boa prática

- A 1ª Vara de Família de Duque de Caxias estabelece o prazo de 24 horas para o cartório autuar e a magistrada despachar todas as petições iniciais, após a distribuição do feito, com ou sem pedidos de tutela de urgência; para prolatar sentenças em divórcio consensual em que não haja filhos(as) menores, desde que não seja identificada a necessidade de emenda da inicial e, via de regra, para prolatar despachos, decisões e sentenças, em processos que dispensam o processamento do cartório.

Da mesma forma, a 48ª Vara Cível estabelece o prazo de 24 horas para processar as petições e ter as digitações assinadas e impressas. O trabalho de gabinete mantém o mesmo ritmo; os processos são despachados e devolvidos no mesmo dia, ou no máximo no dia seguinte, salvo aqueles que são sentenciados; estes observam um prazo um pouco maior definido pelo cartório, mas ainda assim, agregam celeridade ao trâmite processual.

**Base educacional:** Gestão de Unidades Judiciais, Gestão do Tempo e Gestão da Qualidade.

**Referência:** e-mail da Exm.<sup>a</sup> Juíza da 1ª Vara de Família de Duque de Caxias, Dr<sup>a</sup> Mafalda Lucchese e da 48ª Vara Cível da Capital.

## PRÁTICA

### Cartorária da CGJ nº 20

#### Você Sabia...


...que a 1ª Vara de Família de Duque de Caxias reduziu o número de confecção de mandados e diligências a serem cumpridas por Oficiais de Justiça e com isso agilizou o andamento do processo, através de uma ação conjunta com o Núcleo de Primeiro Atendimento de Duque de Caxias?

#### Mais sobre a boa prática

- No momento da distribuição do processo, verificado que o pedido foi distribuído para o Juízo da 1ª Vara de Família de Duque de Caxias, os(as) jurisdicionados(as) são orientados(as) a comparecer ao cartório para tomar ciência acerca da decisão proferida, da audiência designada ou da necessidade de algum ajuste na exordial, ocasião em que as partes são intimadas da data da audiência ou da necessidade de comparecimento ao órgão da Defensoria Pública para emendar a inicial.

**Base educacional:** Gestão de Unidades Judiciais, Comunicação, Gestão da Qualidade e Gestão do Tempo.

**Referência:** e-mail da Exm.<sup>a</sup> Juíza da 1ª Vara de Família de Duque de Caxias, Dr<sup>a</sup> Mafalda Lucchese.

 VOLTAR PARA O ÍNDICE

## PRÁTICA

### Cartorária da CGJ nº 21

#### Você Sabia...

... que na 1ª Vara Cível de Petrópolis, o(a) advogado(a), antes de ser intimado(a) pelo DJE, para que devolva o processo em carga há algum tempo, é contatado(a) via aplicativos de mensagens instantâneas?

#### Mais sobre a boa prática

- A experiência do Juízo demonstra que mais de 90% das solicitações são atendidas, quando o contato é realizado por mensagens instantâneas, antes das publicações no DJE. Com isso, o andamento processual fica mais ágil, menos oneroso (por reduzir o gasto com publicações e ordens de busca e apreensão) e expõe menos o(a) servidor(a) em diligências.

**Base educacional:** Gestão de Unidades Judiciais, Comunicação e Gestão da Qualidade.

**Referência:** e-mail da 1ª Vara Cível de Petrópolis.

## PRÁTICA

### Cartorária da CGJ nº 22

#### Você Sabia...

...que a Vara Única de Cordeiro criou uma forma de aumentar a celeridade processual na audiência de conciliação, instrução e julgamento, em processos de divórcio?

#### Mais sobre a boa prática

- A prática de utilizar a Assentada como mandado, quando as partes renunciam ao prazo recursal na audiência de conciliação, instrução e julgamento, vem ajudando a otimização do trabalho no cartório e contribuindo para uma boa imagem do Poder Judiciário no que diz respeito à celeridade na resolução dos conflitos.

Assim, em ato contínuo, o cartório certifica o trânsito em julgado, imprime a Assentada e as peças que deverão instruir o mandado de Averbação. Realizada a entrega deste às partes, certifica-se nos autos, manda-se o feito para baixa e arquivamento, sem a necessidade do retorno das partes ao Cartório.

**Base educacional:** Gestão de Unidades Judiciais, Gestão da Qualidade e Gestão do Tempo.

**Referência:** e-mail da Vara Única de Cordeiro.

## PRÁTICA

### Cartorária da CGJ nº 23

#### Você Sabia...

...que o Juiz Dirigente do 5º NUR envia e-mails para magistrados(as) e gestores(as) daquele NUR com dicas e orientações de procedimentos que visam auxiliar as serventias na execução de suas atividades?

#### Mais sobre a boa prática

- O NUR, através de seu Juiz Dirigente, constituiu, informalmente, um comitê integrado pelo Juiz e mais dois servidores, para discussão de propostas de boas práticas, pertinentes ao sistema operacional dos Juízos, trazidas por cada um deles. Após a análise, as práticas são testadas na serventia do magistrado para verificação de sua praticidade e eficácia. Se aprovadas, são divulgadas, por meio eletrônico, aos(as) magistrados(as) e gestores(as) que compõem o NUR, com as informações, dicas e orientações pertinentes.

**Base educacional:** Gestão de Unidades Judiciais e Comunicação.

**Referência:** e-mail do Exmo. Juiz Dirigente do 5º NUR, Dr. Diego Ziemiecki.



## PRÁTICA

### Cartorária da CGJ nº 24

#### Você Sabia...

...que a 48ª Vara Cível da Capital tem um ambiente de trabalho harmônico, construído através da integração da equipe com o magistrado e a chefe de serventia?

#### Mais sobre a boa prática

- A integração entre as equipes de gabinete e de cartório, magistrado(a) e chefe de serventia é sempre salutar para uma melhor atuação do Juízo. O aperfeiçoamento da comunicação profissional e mesmo das relações interpessoais é importante para que todos os atores concentrem seus esforços da maneira adequada, visando ao alcance de metas individuais e objetivos comuns.

Nessa prática, o cartório procura otimizar seu trabalho, nos mínimos detalhes, dia a dia, valendo-se de questionamentos, críticas, sugestões e troca de ideias entre a equipe, buscando aproveitar as observações e a experiência de todos(as) para a excelência do trabalho.

**Base educacional:** Gestão de Pessoas e Liderança, Comunicação e Gestão da Qualidade.

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

 VOLTAR PARA O ÍNDICE

## PRÁTICA

### Cartorária da CGJ nº 25

#### Você Sabia...

... que na 41ª Vara Cível da Capital todas e na 14ª Vara de Fazenda Pública as petições relevantes, como Emenda à inicial, Contestação, Réplica, Pedido de Provas, são renomeadas em letras maiúsculas na árvore do processo?

#### Mais sobre a boa prática

Estabelecer como diretriz o ato de renomear os arquivos referentes às principais petições na árvore do processo, desde a inicial, e durante toda a tramitação, na expressão que vem logo ao lado do símbolo "+", proporciona ao Juízo um "marcador" com utilidades diversas, tais como destacar e facilitar a identificação das peças processuais, ainda que não se abra a árvore, além da sinalização de que o documento foi analisado, evitando assim, o retrabalho e agregando celeridade, transparência e eficiência à prestação jurisdicional.

Como medida para assegurar a organização e a padronização dos procedimentos, o Juízo estende a prática a processos judiciais mais antigos, promovendo a renomeação das peças antes da prolação da sentença.

**Base educacional:** Comunicação, Gestão de Unidades Judiciais; Gestão do tempo; Gestão da Qualidade, Processamento em vara cível.

**Referência:** e-mail da 41ª Vara Cível da Capital e 14ª Vara de Fazenda Pública

## PRÁTICA

### Cartorária da CGJ nº 26

#### Você Sabia...

... que, em prestígio à política da CGJ para assegurar meios e espaços adequados para a realização de audiências de depoimento especial, o 10º NUR possui instalados 03 (três) Núcleos de Depoimento Especial de Crianças e Adolescentes - NUDECA, de forma a disponibilizar às diversas Comarcas daquela Região a estrutura adequada para a oitiva de crianças e adolescentes?

#### Mais sobre a boa prática

- O 10º NUR instalou, recentemente, o Núcleo de Depoimento Especial de Crianças e Adolescentes no fórum de Itaperuna, o terceiro NUDECA em comarcas daquele NUR, que conta com a instalação de uma sala para oitiva de crianças e adolescentes, equipada com o Kenta e o Skype, reconhecendo assim a importância das medidas instituídas para promover o acolhimento e minimizar o sofrimento das crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência.

Registra-se que anteriormente o Polo do NUDECA mais próximo a Itaperuna localizava-se em Campos dos Goytacazes – 6º NUR.

Tal iniciativa possibilitou o atendimento de todas as comarcas vinculadas ao 10º NUR, oferecendo, conseqüentemente, melhor acesso para os acolhidos daquela região.

As informações para a instalação do NUDECA podem ser obtidas junto à DIATI ([cgjdiati@tjrj.jus.br](mailto:cgjdiati@tjrj.jus.br)) da Corregedoria.

**Base educacional:** ECA e Comunicação.

**Referência:** e-mail da Exmª Juíza Dirigente do 10º NUR, Dra. Leidejane Chieza Gomes da Silva.

## PRÁTICA

### Cartorária da CGJ nº 27

Você Sabia..

... que a 6ª Vara de Fazenda Pública da Comarca da Capital disponibiliza links de sites e algumas orientações nos despachos para auxiliar os Advogados e as partes?

#### Mais sobre a boa prática

- A utilização de *links* junto com algumas orientações nos despachos, além de difundir o conhecimento acerca das ferramentas tecnológicas disponíveis para os advogados e as partes, gera maior celeridade e desonera tanto a serventia quanto a Central de Cálculos Judiciais. Além disso, este instrumento contribui para a aumentar a satisfação e melhorar a percepção da imagem do Tribunal por parte do usuário. O Juízo cita como exemplo a disponibilização de links do

sítio da Receita Federal, para obtenção da declaração de renda, do portal do Banco do Brasil para consulta ao "Comprovante de Resgate de Depósito Judicial" e da ferramenta disponibilizada pelo Banco Central para a elaboração de cálculos, a "Calculadora do Cidadão".

**Base educacional:** Governança Pública (accountability, transparência, acesso à informação)

**Referência:** e-mail da 6ª Vara de Fazenda Pública da Capital.

## PRÁTICA

### Cartorária da CGJ nº 28

#### Você Sabia...

...que o 10º NUR tem um serviço centralizado de digitalização?

#### Mais sobre a boa prática

– Com o objetivo de digitalizar os processos físicos das Unidades Organizacionais de todas as comarcas integrantes do 10º NUR, foi criado, através da Ordem de Serviço 01/2018, o Serviço Centralizado de Digitalização do 10º NUR. Com isso, 87% (oitenta e sete por cento) do acervo das comarcas vinculadas ao 10º NUR já estão na plataforma eletrônica.

**Base educacional:** Gestão por resultados, gestão de qualidade.

**Referência:** e-mail da Exm<sup>a</sup>. Juíza Dirigente do 10º NUR, Dra. Leidejane Chieza Gomes da Silva.

## PRÁTICA

### Cartorária da CGJ nº 29

#### Você Sabia...

...que o 10º NUR realiza inspeções in loco, com o Juiz Dirigente, para aprimorar a gestão e monitorar os indicadores, visando a um aumento na produtividade dos servidores?

#### Mais sobre a boa prática

– Independentemente das fiscalizações regulares realizadas pela Corregedoria, o 10º NUR realiza inspeções, com a presença do Juiz Dirigente, para enfrentamento de questões gerais relativas à produtividade e à administração interna.

Nas inspeções são sanadas as inconformidades encontradas, com busca pela padronização dos serviços e através da eliminação de práticas inadequadas.

Após, um plano de ação é elaborado, com base nas carências registradas, com a implementação de medidas pontuais para potencializar a administração de cada unidade visitada.

**Base educacional:** Gestão por resultados, gestão estratégica.

**Referência:** e-mail da Exm<sup>a</sup> Juíza Dirigente do 10º NUR, Dra. Leidejane Chieza Gomes da Silva.

## PRÁTICA

### Cartorária da CGJ nº 30

#### Você Sabia...

...que o 10º NUR controla o acervo das serventias com a divulgação periódica de tabela comparativa de indicadores de autos paralisados (30/90 dias) e de petições para juntada (imediata e futura)?

#### Mais sobre a boa prática

– A constante orientação do NUR para que as unidades judiciais realizem o gerenciamento das serventias, através dos relatórios estatísticos, muito contribui para a redução de acervo dos autos paralisados.

**Base educacional:** Gestão por resultados, gestão estratégica.

**Referência:** e-mail da Exmª Juíza Dirigente do 10º NUR, Dra. Leidejane Chieza Gomes da Silva.

 VOLTAR PARA O ÍNDICE

## PRÁTICA

### Cartorária da CGJ nº 31

#### Você Sabia...

.... que a 1ª Vara de Família de São João de Meriti orienta sua equipe para que, no momento de retirada dos autos em carga, atualize os dados do advogado, fornecendo inclusive e-mail para contato?

#### Mais sobre a boa prática

A atualização de dados como telefone, endereço e e-mail do advogado, auxilia o procedimento de cobrança de devolução dos autos físicos com carga além do prazo, para otimizar a prestação jurisdicional, evitando assim a necessidade de intimações e até mesmo de expedição de mandado de busca e apreensão de autos.

**Base educacional:** Comunicação, Gestão de Unidades Judiciais, Gestão do tempo, Processamento.

**Referência:** e-mail da 1ª Vara de Família de São João de Meriti.

## PRÁTICA

### Cartorária da CGJ nº 32

#### Você Sabia...

...que na 7ª Vara Empresarial da Comarca da Capital, os estagiários fazem uma análise prévia dos processos, que auxiliará na identificação e na execução dos próximos movimentos processuais a serem adotados por parte dos servidores?

#### Mais sobre a boa prática

O estagiário, que não tem a prerrogativa para executar atos próprios do servidor, mas possui conhecimento técnico, faz uma primeira análise processual e procede à separação dos autos, com “observações” que serão de grande auxílio ao processante.

Implementando esta prática, o Juízo conseguiu otimizar o tempo gasto pelos servidores no processamento, permitindo uma maior quantidade de movimentações em lote e incrementando a celeridade processual da serventia. Sem prejuízo, esta estratégia potencializa o contato do estagiário com o processo judicial, contribuindo para fazer cumprir um dos objetivos primordiais do programa de estágio, consiste em aprimorar o conhecimento dos universitários participantes.

**Base educacional:** Gestão de Unidades Judiciais, Gestão do tempo, Gestão da Qualidade.

**Referência:** e-mail da 7ª Vara Empresarial da Comarca da Capital.

## PRÁTICA

### Cartorária da CGJ nº 33

#### Você Sabia...

...que a 32ª Vara Cível da Capital, ao receber os processos desarquivados do Arquivo Central, providencia a imediata digitalização, antes mesmo do acesso à parte ou aos seus patronos, prevenindo, assim, eventuais transtornos com a não devolução de autos físicos?

#### Mais sobre a boa prática

Virtualizar os autos recebidos do Arquivo, transformando-os em processos eletrônicos, evita a necessidade de retirada do processo pela parte ou por seus patronos e o risco de não devolução de carga de autos físicos.

Consequentemente, contribui para a maior celeridade, economia processual e eficiência da prestação jurisdicional, tendo em vista que, através desta conduta preventiva, o Juízo fica desobrigado de adotar atos e medidas corretivas, tais como a intimação de advogado para a devolução dos autos, ou mesmo proceder à restauração dos autos, em casos extremos.

**Base educacional:** Gestão de Unidades Judiciais, Gestão do Tempo e Processamento em Vara Cível.

**Referência:** e-mail da 32ª Vara Cível da Capital.

## PRÁTICA

### Cartorária da CGJ nº 34

#### Você Sabia...


...que a 2ª Vara Cível de Madureira, com o acompanhamento dos feitos que se encontram em fase de execução, identifica os processos sem andamento, agilizando assim seu arquivamento?

#### Mais sobre a boa prática

Localizando os processos em fila própria de fase de execução, é possível acompanhar e identificar os processos sem andamento, agilizando seu arquivamento ou envio à Central de Arquivamento. Tal prática contribui ainda para a redução do acervo, prevenindo o aumento da taxa de congestionamento.

**Base educacional:** Gestão de Unidades Judiciais, Gestão do Tempo e Gestão da Qualidade.

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

 VOLTAR PARA O ÍNDICE

## PRÁTICA

### Cartorária da CGJ nº 35

#### Você Sabia...

...que a 2ª Vara Cível de Madureira prioriza a digitação dos mandados de pagamento, de forma a agilizar o arquivamento dos feitos?

#### Mais sobre a boa prática

Priorizando a digitação dos mandados de pagamento, é possível agilizar o envio dos processos à Central de Arquivamento. A implementação desta prática diminui, ainda, o fluxo de advogados no balcão e melhora a imagem do Tribunal de Justiça perante os jurisdicionados e o público em geral, demonstrando excelência no atendimento e aumentando a satisfação do usuário.

**Base educacional:** Gestão de Unidades Judiciais, Gestão por Resultado, Gestão do Tempo e Gestão de Capital Intelectual.

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